

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure, likely a religious or historical figure, surrounded by a Latin inscription. The text around the border of the seal reads "SACRA ACADEMIA CAROLINA ALCALDIA DE SAN CARLOS DE GUATEMALA".

**LA DESPROTECCION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ECONOMIA
INFORMAL EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO**

GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO

GUATEMALA, ABRIL 2015

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

**LA DESPROTECCION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ECONOMIA
INFORMAL EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO**

TESIS

**Presentada a la Honorable Junta Directiva
de la
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
de la
Universidad de San Carlos de Guatemala
Por**

GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, abril 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 Alvarez
VOCAL V: Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO: Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

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



LICDA. AURA AMINTA ORTIZ RUANO DE CUYUN
ABOGADA Y NOTARIA

11 calle 9-55 Zona 1, OF. A-7 Ciudad Guatemala
Tel. 22537380

Guatemala mayo 14 de 2014

Doctor
Bonerge Amilcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.



Respetable Doctor: Mejía Orellana

En atención a la providencia de esa unidad emitida oportunamente, en el cual se me nombra **ASESOR** de Tesis del Bachiller **GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO**, quien se identifica con el número de Carné 9614283. Se le brindó la asesoría de su trabajo de tesis intitulada **“LA DESPROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ECONOMÍA INFORMAL EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO”**; en su oportunidad sugerí algunas correcciones de tipo gramatical y de redacción que consideré que en su momento serán necesarias para mejor comprensión del tema que se desarrolla.

El estudiante realizó un análisis documental y jurídico en materia administrativa, constitucional y derechos humanos. En el lapso de la asesoría, así como en el desarrollo del trabajo de tesis, el estudiante manifestó sus capacidades en investigación, utilizando técnicas y métodos deductivo e inductivo, analítico, sintético y la utilización de las técnicas de investigación bibliográfica y documental que comprueba que se realizó la recolección de bibliografía acorde al tema.

La contribución científica oscila en la recolección de información de diferentes leyes comparadas, que será legalmente hablando de gran apoyo a todas las personas que decidan proponer iniciativas de ley; abarcó las instituciones jurídicas relacionadas a los temas desarrollados, definiciones y doctrinas, así como el marco legal de la materia, el



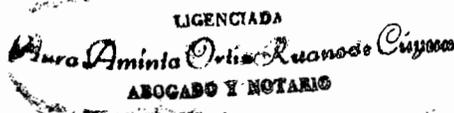
cual puede servir de base para otros trabajos de investigación en la rama del derecho y así cumplir con un aporte al derecho por su estudio analítico.

El estudiante aceptó las sugerencias realizadas durante la elaboración de la tesis, y aportó al trabajo sus propias opiniones y criterios, los cuales lo enriquecen, sin embargo pueden ser no compartidos y sujetos a polémica, pero en cualquier caso, se encuentran fundamentados, puesto que son planteamientos serios y ordenados que demuestran un buen manejo de criterio jurídico sobre la materia. Con respecto a las conclusiones y recomendaciones mi opinión es que son acordes al tema investigado y la utilización de la técnica de investigación bibliográfica que comprueba que se hizo la recolección de bibliografía actualizada.

Por lo expuesto **OPINO** que el trabajo del bachiller **GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO**; se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos que se deben cumplir de conformidad con las normativa respectiva, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, las conclusiones, recomendaciones y bibliografía utilizada, son congruentes con los temas desarrollados dentro de la investigación, por lo que al haberse cumplido con los requisitos mínimos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público, resulta procedente emitir el **DICTAMEN FAVORABLE**, aprobando el trabajo asesorado.

Con muestra de mi consideración y estima, me suscribo, como atento y seguro servidor.


LICDA. AURA AMINTA ORTIZ RUANO DE CUYUN
ABOGADA Y NOTARIA
Col. 3,701

LIGENCIADA

ABOGADO Y NOTARIO
Colegiado 3701



USAC
TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
Guatemala, 28 de mayo de 2014.

Atentamente, pase a el LICENCIADO LEONEL BATRES GALVEZ, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de el estudiante GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO, intitulado: "LA DESPROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ECONOMÍA INFORMAL EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO."

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título del trabajo de tesis. 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 establece: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y 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".



DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc.Unidad de Tesis
BAMO/iy.





LIC. LEONEL BATRES GALVEZ.
ABOGADO Y NOTARIO
Col. 8,499
0 calle "D" 8-43 Zona 2 Villa Nueva
TELÉFONO. 56960866 - 50601510

Guatemala, 7 de julio de 2014

Doctor
Bonerge Amilcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.



Respetable Doctor:

Me honra informarle que en cumplimiento de la resolución que fue emitida con fecha veintiocho de mayo del presente año, en la cual se me nombra **REVISOR** del trabajo de tesis del Bachiller **GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO**, intitulado: "**LA DESPROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ECONOMÍA INFORMAL EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO**"; procedí a la revisión del trabajo de tesis en referencia.

Realice la revisión de la investigación y en su oportunidad sugerí algunas correcciones de tipo gramatical y de redacción; que consideré que en su momento serán necesarias para mejor comprensión del tema que se desarrolla. El tema está redactada de una forma sistemática, de fácil comprensión y didáctica, abarcando las instituciones jurídicas relacionadas al mismo, definiciones y doctrinas, así como la regulación legal de la materia, apoyando su exposición con fundamento en normas constitucionales y leyes aplicables a nuestro derecho positivo, al igual la utilización de derecho comparado, lo que hace de este trabajo un documento de consulta y utilidad a quien esa clase de información necesite.

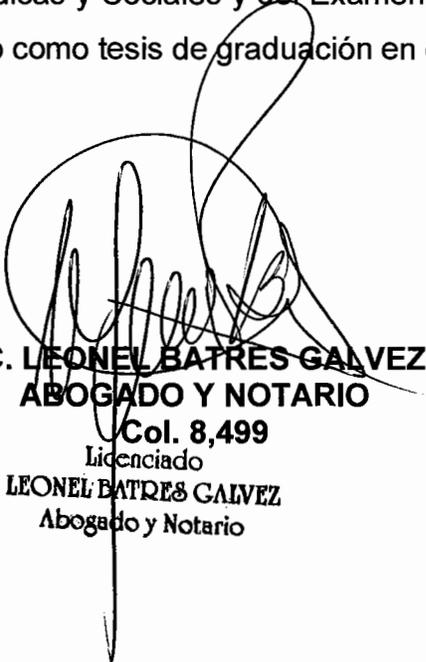
En tal virtud el contenido de la tesis, abarca las etapas del conocimiento científico, ya que la recolección de información realizada fue de gran apoyo a su investigación, dado



que el material es considerablemente actual y vanguardista, con lo cual el sustentate aportó al trabajo sus propias opiniones y criterios, los cuales lo enriquecen, por lo que pueden ser sometidos a su discusión y aprobación definitiva, pero en cualquier caso, se encuentran fundamentados, pues son planteamientos serios y ordenados que demuestran un buen manejo de criterio jurídico sobre la materia.

Las conclusiones y recomendaciones fueron redactadas en forma clara y sencilla para esclarecer el fondo de la tesis en congruencia con el tema investigado, las mismas son objetivas, realistas y bien delimitadas. Resalto que atendió las sugerencias y observaciones señaladas, defendiendo con fundamento aquellas que consideró necesario. En cuanto a la estructura formal de la tesis, la misma fue realizada en una secuencia ideal para un buen entendimiento de la misma, así como la utilización de los métodos deductivo e inductivo, analítico y la utilización de las técnicas de investigación bibliográfica y documental que comprueba que se hizo la recolección de bibliografía actualizada.

En consecuencia emito **DICTAMEN FAVORABLE**, en el sentido que el trabajo de tesis desarrollado por el bachiller **GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO**, cumple 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; por lo que puede ser impreso y discutido como tesis de graduación en examen público.



LIC. LEONEL BATRÉS GALVEZ.
ABOGADO Y NOTARIO
Col. 8,499
Licenciado
LEONEL BATRÉS GALVEZ
Abogado y Notario



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 04 de noviembre de 2014.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante GERARDO ANTONIO MADRID ALONZO, titulado LA DESPROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ECONOMÍA INFORMAL EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO.. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/srrs.



Lic. Avidán Ortiz Orellana
DECANO





DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme hoy esta bendición, gracias Señor por guiar mis pasos que me encaminaron a alcanzar esta meta; no lo hubiera logrado sin tu gracia.
- A MI PADRE:** Héctor, por todo el apoyo que me brindó a lo largo de los años de estudio, lo cual me ayudó a realizar esta meta.
- A MI MADRE:** Leticia, por todo el apoyo brindado, aún a pesar de la distancia.
- A MI ESPOSA:** Sonia, por todo tu amor, apoyo y comprensión, motivándome a seguir adelante.
- A MIS HIJOS:** Juan Pablo y Ana Sofía, bendición que Dios me ha dado y que me dio el impulso para culminar este esfuerzo y seguir adelante.
- A MIS HERMANOS:** Héctor, José, Silvia, Ingrid, Luis, María y Jorge, por brindarme todo su apoyo y cariño.
- A MIS TÍOS:** Marta y José, por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de los años.
- A:** Shený, Lico y Abuela Narza; por sus palabras de apoyo y motivación y por sus oraciones, los llevo siempre en mi corazón.
- A MIS AMIGOS:** Agradeciéndoles a todos por la amistad, apoyo y la oportunidad de haber compartido mis experiencias, triunfos y fracasos con ellos. En especial a mi buen amigo Marlon,



quien siempre estuvo motivándome para alcanzar esta meta.
Que Dios te tenga en su Gloria.

A: A mis suegros con cariño y agradecimiento Manuel y Mirian,
por el apoyo que me han brindado estos años.

EN ESPECIAL A: La gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, centro
de estudios donde realicé mis sueños y forjadora de mejores
profesionales en el país, y a la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Sociales, que hoy me honra con tan preciado
galardón. A quien pondré muy en alto en el noble ejercicio
de la profesión.

A USTED: Por acompañarme en tan importante acto en mi vida.



ÍNDICE

Pág.

Introducción..... i

CAPÍTULO I

1. El consumo.....	1
1.1. Definición.....	1
1.2. Generalidades del consumo.....	2
1.3. Consumo como construcción de la sociedad mediante la oferta.....	4
1.4. Consumo como ampliación de la libertad.....	5
1.5. El consumo en la sociedad guatemalteca.....	6
1.6. El consumidor.....	7
1.6.1. Definición.....	9
1.6.2. Características.....	12
1.6.3. El consumidor y la economía de la familia.....	14
1.6.4. Aspectos en el comportamiento del consumidor.....	14
1.6.5. Factores sociales en el comportamiento del consumidor.....	15
1.6.6. Factores personales de influencia en la conducta del consumidor.....	16

CAPÍTULO II

2. El derecho de consumo.....	19
2.1. El derecho de consumo en la doctrina.....	19
2.2. Definición de derecho de consumo.....	26
2.3. Características.....	28
2.4. Principios fundamentales del derecho de consumo.....	29
2.5. El papel del Estado respecto a los derechos del usuario y consumidor.....	31



Pág.

2.6. Protección a los derechos humanos.....	32
2.7. Libertad de industria y comercio.....	33
2.8. Diversos derechos de los consumidores.....	33
2.8.1. Derecho a la situación de necesidades básicas y fundamentales.....	34
2.8.2. Derecho del consumidor a encontrarse informado.....	34
2.8.3. Derechos del consumidor a la seguridad.....	34
2.8.4. Derecho del consumidor a la libre elección.....	34
2.8.5. Derecho del consumidor a la reparación.....	35
2.8.6. Derecho del consumidor a ser escuchado.....	35
2.8.7. Derecho del consumidor a la educación.....	35
2.8.8. Derecho a un medio ambiente sano.....	36

CAPÍTULO III

3. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.....	39
3.1. Antecedentes del Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.....	40
3.2. Análisis de las normas que se refieren a la organización de los consumidores y usuarios.....	42
3.3. Las normas que regulan los derechos y obligaciones para proveedores de bienes o servicios, usuarios y consumidores.....	48
3.4. Infracciones, sanciones y procedimiento administrativo.....	50
3.4.1. Prohibiciones.....	51
3.4.2. Infracciones.....	52
3.5. Sanciones.....	56

3.6. Señalamientos de desprotección de los derechos de los consumidores y usuarios.....	59
3.7. El consumidor y la Constitución Política de la República de Guatemala.....	61
3.8. El derecho de consumo en la Constitución Política de la República de Guatemala.....	65
3.9. El derecho de consumo en el Código Civil.....	66

CAPÍTULO IV

4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario y sus funciones.....	69
4.1. Consideraciones previas.....	69
4.2. Funciones de la Dirección de Atención y Asistencia del Consumidor y Usuario.....	70
4.3. Análisis de las denuncias planteadas ante la DIACO del Ministerio de Economía.....	74
4.4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, el Estado, como juez y parte.....	77
4.5. Importancia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	81
4.6. Personalidad jurídica.....	82
4.7. Finalidades.....	83
4.8. Limitaciones.....	85
4.9. La Procuraduría de la Defensa al Consumidor, usuario y sus repercusiones en los derechos sociales, económicos del consumidor y usuario guatemalteco.....	85
4.10. Derechos básicos.....	86



CAPÍTULO V

5. La desprotección existente del consumidor y usuario y la necesidad de adopción de medidas estatales.....	89
5.1. Inexistencia de una Procuraduría de Defensa de los Derechos al Consumidor y Usuario.....	89
5.2. La protección de intereses económicos de la clase dominante en contra de la mayoría consumidora.....	91
5.3. Necesidad de que el Estado de Guatemala adopte medidas tendientes a brindar una mejor protección a los consumidores y usuarios.....	103
5.4. La defensa del consumidor guatemalteco.....	106
5.5. Base legal de los derechos del consumidor guatemalteco.....	107
5.6. La Dirección de Atención al Consumidor (DIACO).....	108
5.7. Análisis jurídico y doctrinario del consumidor guatemalteco.....	111
5.8. La procuraduría de los Derechos Humanos y su funcionamiento, en cuanto a la legitimidad.....	114
5.9. El Ministerio de Economía y la conversión de la DIACO a Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario.....	115
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA	123



INTRODUCCIÓN

El Estado está obligado a reconocer y brindar protección legal a los derechos del consumidor, fundamentado en la Constitución Política de la República de Guatemala, y en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los derechos de los consumidores de la economía informal se violan diariamente, al no estar contemplada en la ley la regulación a este sector, lo que constituye una violación al derecho de igualdad, estipulado en la Constitución; al protegerse únicamente los derechos de los consumidores de la economía formal, los derechos del consumidor y usuario constituyen una materia de reciente regulación en la legislación guatemalteca, la que hasta hace muy pocos años carecía de la mínima protección legal por parte del Estado. Es importante efectuar un estudio adecuado que brinde la oportunidad de conocer y comprender, en primer lugar, cuáles son los derechos del consumidor y usuario y su regulación jurídica en la ley guatemalteca.

Es muy importante determinar si la legislación existente en Guatemala, para la defensa de los derechos del consumidor y usuario, está acorde con las necesidades del pueblo consumidor y usuario de bienes y servicios del sector de la economía informal, si la institución pública encargada de aplicar y velar por el cumplimiento de dicha legislación tiene la competencia necesaria para cumplir su cometido; además, si los procedimientos existentes constituyen una efectiva defensa a tales derechos, o por el contrario, es necesaria la inclusión en el ordenamiento jurídico guatemalteco de reformas que provean la efectiva tutela a dichos derechos. La desprotección a los derechos de los consumidores y usuarios de la economía informal, así como la necesidad de incluir reformas a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; y con base en dicho análisis se llega a concluir, que la aprobación de dichas reformas, otorga mayores beneficios al consumidor y usuario guatemalteco de la economía informal.

El objetivo general de la investigación fue estudiar el alcance de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el mercado informal, para determinar la realidad de la protección legal de los derechos del consumidor y usuario guatemalteco, y si ésta



cumple, con defender, en forma adecuada, estos derechos ante los proveedores de bienes y servicios del mercado informal; y los específicos fueron: Realizar una investigación para establecer el nivel de protección, por parte del Estado, a los consumidores y usuarios de la economía informal; determinar las limitaciones que padece la legislación actual en cuanto a la efectiva protección de los derechos de los consumidores y usuarios de la economía informal; proponer una solución para que la Ley proteja al consumidor y usuario de la economía informal.

La hipótesis, consiste en la desprotección en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para los consumidores y usuarios de la economía informal guatemalteca, ya que ésta no contempla este sector de la economía, ni a sus clientes, es por ello que existe la necesidad de reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para incluir un apartado que regule a los consumidores y usuarios de la economía informal. Para el desarrollo del trabajo se utilizaron los siguientes métodos de investigación: analítico, sintético, inductivo, deductivo y las técnicas de investigación utilizadas fueron la documental y la científica jurídica.

Esta tesis está contenida en cinco capítulos, de los cuales con el primero se tiene como propósito el estudio del consumo en la sociedad guatemalteca, factores sociales en el comportamiento del consumidor; el segundo, contendrá el derecho de consumo, el papel del Estado respecto a los derechos del usuario y consumidor; con el tercero se busca establecer el análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, las normas que regulan los derechos y obligaciones para proveedores de bienes o servicios, usuarios y consumidores; el cuarto versa lo relacionado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario y sus funciones, el Estado, como juez y parte; y, el quinto, está dirigido a describir la desprotección existente del consumidor y usuario y la necesidad de adopción de medidas estatales, necesidad de que el Estado de Guatemala adopte medidas tendientes a brindar una mejor protección a los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO I

1. El consumo

La sociedad guatemalteca actual, deriva de la revolución tecnológica e industrial; se encamina dirigida a interrelaciones entre el consumo y el trabajo; las cuales suponen la existencia de cambios determinantes para la historia moderna.

1.1. Definición

El tratadista Atoche César Augusto, menciona que por consumo se entiende “gasto que se hace de determinados géneros; los cuales se introducen en una población para venderlos o consumirlos en la misma.”¹

El autor Álvarez Ruiz Luis, menciona que consumo “es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos, o bienes y servicios, como la energía, entendiendo por consumir como el hecho de utilizar estos productos y servicios para satisfacer necesidades primarias y secundarias.”²

En el diccionario jurídico Espasa, se menciona que “el consumo masivo ha dado lugar al consumismo y a la denominada sociedad de consumo; en términos puramente económicos se entiende por consumo la etapa final del proceso económico,

¹ Atoche, César Augusto. **Comportamiento del consumidor**. Pág. 28.

² El autor Álvarez Ruiz Luis. **El derecho de consumo**. Pág. 71.

especialmente del productivo, definida como el momento en que un bien o servicio produce alguna utilidad al sujeto consumidor. En este sentido hay bienes y servicios que directamente se destruyen en el acto del consumo, mientras que con otros lo que sucede es que su consumo consiste en su transformación en otro tipo de bienes o servicios diferentes.”³

1.2. Generalidades del consumo

El letrado Cabanellas Guillermo, refiere que el consumo “es el conjunto de los procesos socioculturales en los cuales se lleva a cabo la apropiación y la utilización de productos; dicha caracterización es de utilidad para la observación de aquellos actos mediante los que el consumo va más allá de antojos, gustos y compras sin sentido.”⁴

La racionalización de orden macrosocial que deciden los agentes de orden económico no es la única que le da forma al consumo. La relación entre productores y consumidores, da a conocer que el consumo también manifiesta una racionalidad sociopolítica. Cuando se observa la proliferación de redes comunicacionales, de marcas y objetos de accesos al consumo, desde el punto de vista de los movimientos de los consumidores y de sus demandas, también se advierte que en dichos procesos intervienen las reglas distintivas educacionales y de la moda.

Ser consumidor, es participar en un marco de competencia por todo aquello que la

³ Fundación Tomás Moro. **Diccionario jurídico Espasa**. Pág. 183.

⁴ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Pág. 248.



sociedad se encarga de producir y por su forma de utilizarlo. De ello deriva la importancia que las demandas por el salario indirecto y por el aumento del consumo, adquieren en los conflictos sociales y sindicales, así como también las reflexiones críticas que desarrollan las agrupaciones de consumidores. Tanto los productores, como los emisores deben no solamente convencer a los destinatarios, sino que también justificarse de forma racional. Por todo ello, el darle una explicación al proceso mediante el cual, sean modificados los hábitos de consumo, quiere decir adentrarse en el campo de cambios culturales y del consumo simbólico, debido a que en nuestra sociedad actual, al ser rechazado o adquirido un objeto de consumo determinado, se da la intervención de la valoración del mismo, y consecuentemente, de todos aquellos elementos de orden cultural que permiten la formación del valor anteriormente anotado.

La caracterización abstracta de los intercambios mercantiles, la cual es mayoritaria debido a la distancia tecnológica y espacial existente entre los productores y consumidores conlleva a la creencia de la autonomía de las mercancías así como también al carácter inexorable ajeno a los objetos de todas aquellas normas objetivas encargadas de la regulación de los vínculos entre oferta y demanda. Las personas intercambian diversos objetos con la finalidad de la satisfacción de las necesidades que culturalmente se han fijado para su debida integración con otras personas y distinción de los mismos; para llevar a cabo deseos y pensar acerca de la situación en la cual viven.

En dicha multiplicidad de interacción y de acciones en el mundo, los objetos en

determinada fase únicamente son candidatos a mercancías y en otra fase pasan por un espacio eminentemente mercantil. Por su parte Comin Paulo, establece que el consumo “es aquel conjunto de procesos de orden sociocultural en el cual es llevada a cabo la aprobación y la utilización de los productos.”⁵ El consumo no es únicamente reproducción de fuerzas, sino que también producción de sentidos; ya que es una constante lucha que no se agota con poseer objetos, ya que pasa de manera determinante por los usos que les dan forma en la sociedad en los cuales se inscriben dispositivos y demandas provenientes de distintas competencias de orden cultural.

1.3. Consumo como construcción de la sociedad mediante la oferta

El consumo es una construcción de la sociedad mediante la oferta, tienden a darle al consumo la caracterización de un recurso de manipulación social, situando la atención de su estudio en la oferta, a la que acusan de ser la responsable de la construcción sin interés de las pautas de consumo de la demanda. En el mismo se puede determinar que la Producción da lugar al consumo, pero no es únicamente el objeto lo que la producción facilita al consumo y le da un toque final y un carácter determinado. Ya que, de igual manera que el consumo le proporciona al producto su acabado como producto mismo, entonces la producción le brinda su acabado al mismo.

Existe un grupo de perversión en la misma sociedad de consumo. Por ello, la teoría crítica del consumo, cuenta con una serie de problemas para dirigirse hacia las

⁵ Comin, Paulo. **Consumo sostenible**. Pág. 184.

experiencias y prácticas de consumo de la actualidad, al considerar las industrias de la cultura como productoras de una cultura de masas homogénea. El consumo se acentúa en la desconstrucción de la cultura tardo capitalista, a la cual le da una explicación en la sociedad de consumo y en su tópica conducta utilitarista, la cual determina de manera simultánea, mediante los intereses de la tendencia hedónica y de la oferta productiva.

1.4. Consumo como ampliación de la libertad

El jurisconsulto Cabanellas Guillermo, menciona que “es aquella que contiene al consumo como una expansión de la personalidad de las personas y como una profundización en la libertad, y las investigaciones de las mismas se encuentran encaminadas a definir asuntos relacionados a la satisfacción estética y emocional, que se deriva de las experiencias de consumo.”⁶

El consumo como dispositivo hedonista, se preocupa por el estudio de los diversos goces derivados del consumo, así como también expectativas nuevas de diferencias e identidades. También, tiende a la interpretación del consumo como expresión y como goce de la agencia grupal e individual, entendida la misma como movilidad social horizontal.

El jurista García Cruces José Antonio, comenta que “se ha encargado de desarrollar la tesis de que al analizar la economía general, la producción económica no se debe

⁶ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho elemental**. Pág. 81.

encontrar en asociación con la escasez. Para dicho autor, la producción tiene como objetivo la dilapidación, y el problema fundamental consiste en qué hacer con el exceso de energía consistente en productos y bienes.”⁷

Las prácticas de consumo son constitutivas de un flujo vital de orden sustantivo de la cultura, debido a que las personas con sus decisiones se encuentran no únicamente dentro de la circulación de significados culturales que se encuentran asignados a los diversos bienes, sino que también se encuentra realizando toda una actividad existencial, la cual es la que realmente se encarga de sostener el orden social.

Consecuentemente, los bienes de consumo, llevan implícitos siempre significados de las diversas funciones y relaciones y son una articulación entre la estructura social que corresponde y los diversos estratos sociales. La función primordial del consumo no es la satisfacción de necesidades de orden primario, sino que su capacidad estructural para darle sentido estable a las funciones sociales y a las prácticas principales para ellos; por ello la importancia del consumo, radica en que mientras los significados de una determinada cultura son cambiantes, los rituales del consumo proporcionan un sistema de significados que otorgan estabilidad a la vida en sociedad.

1.5. El consumo en la sociedad guatemalteca

La autora Garnica Guerrero Norma Patricia, refiere que la sociedad guatemalteca “se

⁷ García Cruces, González, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo**. Pág. 93.

encuentra marcada por el alto índice de crecimiento del consumo. Es una sociedad desigual y compleja, en la cual, existe una pobreza desmedida y se encuentra presente el fenómeno de inmigración, además se puede observar claramente que las nuevas tecnologías desplazan a las ya existentes; es una sociedad globalizada, en la cual es predominante la economía, cuyas empresas, grupos de comunicación, entidades financieras y la publicidad son transnacionales, y generan que el consumo sea el principal motor del crecimiento del país.”⁸

Los consumidores han variado de manera notable, socialmente se ha segmentado según los diversos hábitos de convivencia o de edad, además se tiende hacia un consumidor multimodal, activo, exigente y con una mayor libertad de poder elegir. Además, es importante que los mismos cuenten con acciones de defensa que faciliten las intervenciones en los delitos de consumo ocurridos en nuestra sociedad guatemalteca.

1.6. El consumidor

En economía, un consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades y deseos que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.

⁸ Garnica Guerrero, Norma Patricia. **El fortalecimiento en Guatemala de los derechos del consumidor.** Pág. 69.

El letrado Martínez Francisco Javier, hace mención que el derecho de consumo “es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.”⁹ Por su parte Cabanellas Guillermo, lo define como “aquél que consume o compra productos para el consumo. Es por tanto el actor final de diversas transacciones productivas.”¹⁰

En el ámbito de los negocios o la administración, cuando se habla de consumidor en realidad se hace referencia a la persona como consumidor. El consumidor es la persona u organización a la que el marketing dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra, estudiando el proceso de toma de decisiones del comprador.

De la relación establecida entre productores y consumidores, nace el derecho comercial; por lo tanto, también se produce la necesidad de ejercer un control y cierto tipo de regulación en cuanto a la protección de los intereses de los compradores se refiere, debido a que en algún momento, la mala calidad de los productos o la sobre valoración de los mismos, coloca en desventaja a la sociedad consumidora, ya que los productores de bienes y servicios, únicamente anteponen su bienestar económico personal careciendo de toda moral, ante la necesidad del comprador.

Por tal razón, los derechos del consumidor han sido considerados parte de los Derechos Humanos, los cuales han sido incorporados al ordenamiento jurídico de las

⁹ Martínez, Francisco Javier. **El mercado de los derechos de consumo**. Pág. 73.

¹⁰ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Pág. 279.



naciones, por medio las constituciones de cada república; tal es el caso de la cual en el Artículo 119, inciso i), indica las obligaciones del Estado relacionadas con este campo, y se expone de la siguiente manera: La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

1.6.1. Definición

En la legislación Guatemalteca, este derecho se encuentra regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuarios, Decreto Número 06-2003, en el Artículo 3, y establece la siguiente definición de 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.

El tratadista Becharies Bernard, hace mención que consumidor “es persona individual jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por el derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute de cualquier naturaleza.”¹¹ El jurisconsulto Couture Eduardo, hace referencia que consumidor “es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios. Es el sujeto que requiere de la satisfacción de necesidades a través de la compra u obtención de bienes y/o

¹¹ Becharies, Bernard. **La elección del consumidor: racionalidad y realidad del comportamiento del consumidor.** Pág. 81.



servicios.”¹²

En el diccionario de la lengua española, se define el vocablo consumidor de la siguiente manera “Persona que compra productos de consumo.”¹³ Además el letrado Ossorio Manuel, define el término como “titular del derecho real de uso, el que usa ordinaria o frecuentemente un servicio, también concuerda en cuanto a que, el usuario satisface la necesidad a través de un servicio adquirido.”¹⁴

El autor Sánchez Ocaña Roberto, “el consumidor es una persona física o jurídica que adquiere, posee o utiliza un bien o un servicio puesto en el seno del sistema económico, por un profesional, sin perseguir, ella misma, la fabricación, transformación, distribución o la prestación dentro del cuadro de un comercio o profesión.”¹⁵

Puede decirse, que se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, para la adquisición o locación de cosas muebles; la prestación de servicios; la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada. De acuerdo con lo anterior, se infiere que la persona física protegida por su condición de consumidor, es aquella que necesita equilibrar la relación comercial que se establece entre quien le vende y lo que adquiere, de modo que se conserve

¹² Couture, Eduardo. **Vocabulario jurídico**. Pág. 96.

¹³ Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española**. Pág. 94.

¹⁴ Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales**. Pág. 81

¹⁵ Sánchez Ocaña, Roberto. **Publicidad, consumismo y algo más: los efectos de la globalización**. Pág. 107.

cierto grado de equilibrio entre ambas partes, pero, de cierta manera favoreciendo al consumidor; esto debido a que la relación de consumo se establece por necesidad y se da por sentado la buena calidad del producto.

Consumidor es toda aquella persona u organización que se encarga de consumir bienes o servicios proporcionados por el proveedor de servicios o productor. Es aquella persona o conjunto de personas que satisfacen sus propias necesidades a través del uso de servicios y bienes generados dentro del proceso productivo. El consumidor es aquella persona física o moral que realiza o disfruta como destinatario final, bienes, servicios o productos.

El consumidor final es aquel que se puede definir como aquella persona que verdaderamente se encarga de la utilización de un producto. El consumidor final se distingue del cliente, ya que puede comprar el producto pero no necesariamente deberá consumirlo.

También se puede entender por consumidor a aquel destinatario de servicios y bienes, en dicho sentido, es evidente que los consumidores son la totalidad de la población de un país. En los distintos momentos de la historia ha sido acentuada la importancia de la persona como administrador, ciudadano, y en la actualidad es relevante la posición de la persona como consumidor. Dicho término debe ser reservado para el ciudadano en cuanto al mismo, al ser el destinatario de bienes, mientras que en el término usuario es destinatario de servicios públicos.

1.6.2. Características

El jurista Palomar De Miguel Juan, menciona que el concepto de consumidor y usuario, varía según el ámbito de protección que pretenda establecerse “el consumidor y usuario como cliente, es aquel que contrata con un empresario para adquirir los bienes o servicios por él ofertados, tanto si la adquisición se realiza para atender necesidades privadas, como si se realiza en el marco de una actividad empresarial con particularidades propias.”¹⁶

Atendiendo a lo anterior, el letrado Palomar De Miguel Juan, hace una “clasificación de los intereses del consumidor y usuario, en tres niveles o categorías distintas:

- a) Los derechos personales indisponibles y constitucionalmente salud y la seguridad personal, orientados hacia una responsabilidad objetiva de productores por los daños causados a terceros.

- b) Los intereses económicos y sociales; la figura del consumidor se caracteriza por ser la parte más débil, necesitada por tanto, de una específica tutela legislativa que, mediante cláusulas generales o disposiciones de carácter imperativo, le proteja contra precios y medidas ventajosas, tales como el abuso de posición dominante o la política seguida por las instituciones bancarias en materia de crédito de consumo.

¹⁶ Palomar De Miguel, Juan. **Diccionario para juristas**. Pág. 61.

- c) Los intereses civiles del ciudadano en cuanto consumidor, consientes de adoptar las decisiones en el mercado con el mayor grado de conocimiento y libertades establecidos en garantía de una correcta información comercial; tales como: medidas sobre control de peso, etiquetado, modos de presentación del producto, entre otros; así como, reglas sobre control de la publicidad, representación de sus intereses y fórmulas de asociación y agrupación.”¹⁷

A nivel general, el consumidor es aquella persona que tiene un comportamiento orientado a buscar, comprar, usar, evaluar y disponer de los productos, servicios, e ideas que espera que satisfagan sus necesidades. Es decir, aquellas personas que toman decisiones para gastar sus recursos disponibles en artículos relacionados con el consumo. La idea de consumidor, generalmente es utilizada para describir dos diferentes tipos de entidades consumidoras; el individual o persona humana y el organizado o persona jurídica y/u organizacional. El primero, es el individuo que compra bienes y servicios para su propio uso o para el hogar. Y el segundo, es una entidad jurídica legalmente establecida, que abarca negocios privados, dependencias estatales, e instituciones, las cuales deben comprar productos y servicios con el fin de lograr operativizar sus organizaciones, indistintamente de si el giro de la institución es para obtener ganancias o no. Es decir, las compañías manufactureras compran la materia prima y otros componentes necesarios para fabricar y vender sus propios productos; las de servicios el equipo necesario para cumplir su cometido; las dependencias del gobierno, insumos para el logro de sus objetivos.

¹⁷ **Ibíd.**

1.6.3. El consumidor y la economía de la familia

Actualmente, la economía de la familia en la sociedad guatemalteca muestra una problemática progresiva relativa al sobreendeudamiento existente, el cual es el resultado de créditos fáciles, de tarjetas de crédito, de hipotecas. Las posibilidades altas de consumo generan en determinadas ocasiones ansiedad por poder consumir todo aquello que no es tan necesario o que no alcanza la posibilidad real con la cual cuenta el consumidor. En nuestra sociedad guatemalteca, el ahorro se ha visto emplazado por el endeudamiento y ello ha generado la promoción de nuevas formas de economía familiar, basadas en el pago aplazado de todos los productos que se consumen. Un fenómeno ascendente en nuestra sociedad guatemalteca es en la actualidad el incremento de los costos financieros y el sobreendeudamiento.

1.6.4. Aspectos en el comportamiento del consumidor

El jurisconsulto Martínez Francisco Javier, comenta que “el análisis subcultural permite al segmentar el mercado para llegar a las necesidades, motivaciones, percepciones y actitudes que son compartidas por los miembros un grupo subcultural específico.”¹⁸

Una subcultura es un grupo cultural distinguible que existe como un sector identificable dentro de una sociedad más grande y compleja. Sus miembros poseen creencias, valores y costumbres que los apartan de otros miembros de la misma sociedad. Las

¹⁸ Martínez, Francisco Javier. **El mercado de los derechos de consumo**. Pág. 104.

principales categorías subculturales son la nacionalidad, raza, religión, la localización geográfica, la edad, el sexo y la educación. La subcultura étnica atiende a los orígenes. La descendencia de ancestros comunes tiende a vivir en forma cercana, suelen casarse con personas del mismo grupo, comparten el sentido de pertenencia y de edad similar.

El mercado de los adolescentes no solo gasta mucho dinero propio, sino que hacen gastar a sus familiares también. Los niños influyen mucho en las decisiones de consumo familiares. Las corporaciones aprovechan la tendencia persistente de los niños en la búsqueda de un nuevo producto.

1.6.5. Factores sociales en el comportamiento del consumidor

El letrado Mora Jhon James, refiere que los grupos primarios “son aquellos en que las relaciones personales son cara a cara con cierta frecuencia y a un nivel íntimo y afectivo. En estos grupos se desarrollan normas y roles. La familia, los grupos de un trabajo, los amigos, son ejemplos de tales grupos. El grupo primario ejerce un control informal sobre sus miembros, un control no institucionalizado pero no por ello menos eficaz.”¹⁹ Por su parte García Cruces José Antonio, comenta “que los grupos secundarios son aquellos en los cuales se incluyen todos aquellos grupos que no son primarios, tales como las agrupaciones políticas, las asociaciones de ayuda y comisiones vecinales.”²⁰

¹⁹ Mora, Jhon James. **Introducción a la teoría del consumidor de la preferencia a la estimación.** Pág. 51.

²⁰ García Cruces, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo.** Pág. 72.

En estos grupos el individuo no se interesa por los demás en cuanto a las personas sino como funcionarios que desempeñan un rol. Al contrario de los grupos primarios, el control que se aplica es formal es decir hay reglamentaciones que establecen normas y sanciones.

Los grupos de referencia, son aquellos en los que el mismo sujeto quiere ser parte, pueden definirse como un grupo de personas que influyen en las actividades, valores, conductas y en la compra de un producto o en la elección de la marca.

1.6.6. Factores personales de influencia en la conducta del consumidor

A continuación se presentan los diversos factores personales influyentes en la conducta del consumidor, siendo los mismos los siguientes:

- **Personalidad:** la personalidad se define como el patrón de rasgos de un individuo que dependen de las respuestas conductuales. Éstas se han empleado para estudiar el comportamiento del consumidor y explicar la totalidad organizada de su conducta. Se sabe que la personalidad de una persona se refleja a menudo en la ropa que usa, la marca y el tipo de automóvil que conduce, los restaurantes donde come, pero lo que se puede cuantificar son los rasgos individuales de cada individuo.
- **Motivación:** para entender por qué los consumidores observan determinada

conducta, es preciso preguntar primero que es lo que impulsa a una persona a obrar. Toda conducta se inicia con la motivación, el motivo o impulso es una necesidad estimulada que el sujeto trata de satisfacer. Uno o más motivos en el interior de una persona desencadenan a la conducta hacia una meta que supuestamente procurará satisfacción.

- **Familia:** de los grupos pequeños a los que pertenecemos durante años, hay uno que normalmente ejerce influencia más profunda y duradera en nuestras percepciones y conducta, este grupo es la familia. Esta desempeña la función de consumo final operando como unidad económica, ganando y gastando dinero. Los miembros de la familia se ven obligados a establecer prioridades individuales y colectivas de consumo, a seleccionar qué productos y marcas comprarán y como se utilizarán para cumplir con las metas de los miembros de la familia.
- **La percepción:** es el proceso por el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta estímulos para construir una pintura significativa y coherente del mundo. El consumidor toma decisiones basadas en lo que percibe más que en la realidad objetiva.

El tratadista Sánchez Ocaña Roberto, expone que el consumidor “es aquella persona que al intentar satisfacer alguna necesidad realizando la compra de cierto producto o servicio utilizando una actividad económica. Para que se dé la existencia de este sujeto se requiere la presencia de un producto y además alguien que subministre dicha



prestación.”²¹

La autora Udina Teresa, refiere “que existen distintos tipos de consumidores, dependiendo esta taxonomía al criterio que se utilice: Según el tipo de necesidad

- **Consumidor por necesidades simples o biológicas:** Estos son los consumidores que acceden a bienes básicos, son de consumo inmediato.
- **Consumidores por necesidades sociales:** consumo que se produce cuando resulta elemental para el desarrollo de las personas.”²²

²¹ Sánchez Ocaña, Roberto. **Publicidad, consumismo y algo más: los efectos de la globalización.** Pág. 103.

²² Udina, Teresa. **Cooperativas de consumidores y responsabilidad social.** Pág. 29.



CAPÍTULO II

2. El derecho de consumo

Los derechos del consumidor y usuario se han convertido los derechos del consumidor y usuario hasta nuestros tiempos, definiré los conceptos que abarca este tema y los derechos más importantes que incluye la doctrina y la legislación guatemalteca.

2.1. El derecho de consumo en la doctrina

El tema derecho de consumo, se aborda generalmente, como parte del derecho mercantil o comercial, no obstante se discute si es un derecho autónomo o no, se considera por el autor de este trabajo, que no puede concebirse como un derecho autónomo, puesto que las instituciones que lo integran se regulan a través del derecho mercantil. La denominación derecho de consumo, evidencia el avance que ha habido en cuanto al consumismo social, a la producción de bienes o servicios, y a la proliferación de personas que lo conforman que es la gran mayoría, y que ha dado también como resultado la acumulación de proveedores de bienes y servicios.

Siempre ha existido el hecho de que los consumidores constituyen un mayor porcentaje que los proveedores, cuestión que se evidencia en Guatemala, en donde la gran mayoría es la consumidora y poco porcentaje de la población es la que se denomina proveedor de bienes o servicios. Y a nivel internacional, esa gran mayoría es ya objeto de protección a través de normas jurídicas que deben acatar los estados.

El autor García Sais Fernando, menciona que “el hombre tiene derecho a la existencia plena que por sí debe reconocérsele y no a una subsistencia de clientela más propia del circo romano.”²³ En la libertad de mercado que existe entre consumidores y proveedores se ve latente una desigualdad o una desproporcionalidad en intereses y derechos, que necesita que el Estado, único ente con legitimidad para regularlo, lo haga a través de leyes, y es así en el caso de Guatemala, que recientemente, se ha creado la Ley de Protección al Consumidor y Usuario contenida en el Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

Dicha ley responde a ideas como las enunciadas en este trabajo. El mercado de los derechos de consumo siendo las siguientes:

- a) Las nuevas síntesis urbanas de una ciudadanía cultural, es decir, la ciudad como objeto de consumo cultural.
- b) El medio es el programa. Quiere decir, que del consumo se parte para la planificación y programación de obras y proyectos de orden privado.
- c) La información se conforma entonces como otro mundo que sólo se hará posible a través de que cada día sea más eficiente, lo cual fortalece también ese derecho de consumo.

²³ García Sais, Fernando. **Derecho de los consumidores a la información**. Pág. 206.



d) Lo que sucede con el ciberespacio versus el anarquismo.

El sistema liberal o neoliberal parece que se encuentra hoy de moda, y que ha ido cobrando fuerza a través de su implementación por varias naciones y en el caso de Guatemala no se queda atrás, si nos remontamos a lo que han sido las formas de privatización que han implementado los gobiernos pasados.

El tema de los sistemas económicos no es suficiente, aún existen importantes temas pendientes de largo plazo, entre los que se encuentra la evidente desigualdad en la calidad de vida y la dificultad para satisfacer niveles mínimos de subsistencia. El mercado es un sistema de relaciones que regulan la interacción productor consumidor basado en un sistema de incentivos económicos.

Así, el mercado puede describirse como un mecanismo que funciona movido por una fuente energética, que son los incentivos económicos. El resultado de este proceso es el consumo de bienes y servicios por parte de la población y un incremento del capital de los productores, es decir se basa en la necesidad mutua para obtener mayores beneficios. Este mecanismo ha probado funcionar tanto en ambientes de alta concentración de bienes de producción como en casos de baja concentración, lo que sostiene la hipótesis de que la concentración del capital no es una condición necesaria para que el mecanismo de mercado pueda operar y cumplir su cometido, hipótesis de suyo necesaria pues sólo así es posible imaginar tal mecanismo actuando en un ambiente más igualitario en lo económico.



Dentro del mundo que vive la población, existe una gran segmentación social, en donde existen grupos diferentes, privilegiados o no, con riqueza material o sin ella, de una u otra cultura. De allí se va marcando también lo que respecta a la forma de gobierno, a la cultura y educación, a los niveles de producción de bienes o servicios nacionales, a los montos o porcentajes de productos de importación, o de exportación.

El autor García Sais Fernando, menciona “que existen características fundamentales que deben tomarse en cuenta en el derecho de consumo y son las siguientes:

- a) Que complemente el mecanismo de mercado potenciando su rol en vez de contradecirlo.
- b) Que sea también un mecanismo, que al igual que el mercado productivo, esté basado en un sistema de incentivos a las acciones individuales.
- c) Que dé una solución al problema de la distribución de la riqueza, independientemente de su grado de concentración, dentro del marco de la economía, es decir que sea una solución económica y no política, concentrando el juego político en la decisión de su aplicación y como operarlo.
- d) Que conduzca a un Estado de mejor distribución de la riqueza, sin comprometer la eficiencia económica; por el contrario, y de ser posible, que impulse el desarrollo económico. En este nuevo mercado en donde existen consumidores y

usuarios, como proveedores de bienes o servicios, la sociedad debe acordar que: primero, todos los individuos tenemos igualdad de derechos para consumir los bienes producidos y segundos, que el consumo dependerá del ingreso económico que cada individuo obtenga como fruto de su trabajo, iniciativa, creatividad, etc. Este segundo principio está garantizado en el mercado productivo actual y no será violado por el mercado de los derechos.”²⁴

Entonces, la sociedad de consumo surge al mismo tiempo, tal vez, en menor escala con el surgimiento de los medios de producción para lograr los satisfactores sociales específicamente alimentación, vestuario, vivienda. Se ha ido evolucionando y a la fecha se ha tenido que determinar un cuerpo normativo que proteja los derechos de los consumidores.

La sociedad de consumo es el detonante de la aparición y generalización de unas normas dirigidas a proteger específicamente al consumidor en cuanto tal, y no sólo como parte de un determinado contrato. A su vez, el punto de arranque socioeconómico de la sociedad de consumo es la revolución industrial; el punto de arranque ideológico, la revolución liberal burguesa; y su causa próxima, la proliferación de los sistemas de producción en masa de bienes de consumo, con la consiguiente necesidad de su absorción por el mercado cuya demanda debe, por ello, ser incentivada.

En la teoría liberal de la economía de mercado el consumidor sería el gran privilegiado

²⁴ **Ibíd.** Pág. 209.



por el sistema económico: la libre competencia entre las empresas debería desembocar en la multiplicación de los bienes ofrecidos en el mercado, el aumento en su calidad y la disminución en su precio; así, el consumidor podría elegir entre más bienes, de mejor calidad y a menor precio. De ahí que no se considera preciso inicialmente protegerle más allá de ciertas reglas muy concretas, destinadas a reprimir algunas prácticas ilícitas, conocidas antiguamente. Sin embargo, la realidad ha demostrado seguir otro camino: la expansión industrial coincide con un aumento muy importante de la fuerza de las empresas, que imponen a sus clientes las condiciones previamente fijadas en forma unilateral por ellas; con la sofisticación de los productos, con el desarrollo del crédito y con la influencia cada vez más poderosa de la publicidad. Todo ello acaba instaurando un desequilibrio real entre los consumidores y los profesionales en beneficio de estos últimos.

El tratadista De Pina Vara Rafael, comenta “que paralelamente, el sistema jurídico liberal tradicional, basado en el llamado dogma de la autonomía de la voluntad, se ha mostrado incapaz de dar una respuesta global a esta situación:

- 1) Porque la libertad contractual muchas veces no significa para el consumidor individual más que la posibilidad en ocasiones necesidad de adherirse a un contrato predispuesto, respecto al que no se le ofrecen alternativas; la predisposición del contenido contractual es también un instrumento de racionalización de un mercado masificado, pero constituye ocasión de abusos en contra de los consumidores o, más en general, de los adherentes.

- 2) Porque la libre competencia, más efectiva en su protección respecto a los profesionales, tolera, sin embargo, numerosas prácticas que atentan contra los intereses económicos de los consumidores, o hacen peligrar, por su agresividad, la libertad del consentimiento de estos últimos.

- 3) Por el carácter ficticio del principio de igualdad entre los derechos y obligación de las partes, subrayado por el contenido abusivo o desproporcionado de muchas cláusulas contractuales preestablecidas por el profesional.

- 4) Por las dificultades con que tropieza el consumidor a la hora de probar el carácter defectuoso del bien adquirido, o del comportamiento de profesional.²⁵

En el derecho de consumo, también la sociedad guatemalteca ha vivido épocas distintas. En la época colonial, la vida de los habitantes de Guatemala era muy sencilla, no existía alumbrado ni los espectáculos como los que existen actualmente, la gente acostumbrada a acostarse muy temprano y levantarse de madrugada para realizar sus actividades diarias. La alimentación era en general sano, abundante y muy barato. Las casas eran bastante amplias y el mobiliario sencillo. La gente no acostumbraba viajar debido a las enormes dificultades o peligros y quienes lo hacían dejaban su testamento hecho. No existían hoteles a lo largo de los caminos, por lo que los viajeros se hospedaban en casas de sacerdotes o en monasterios.

²⁵ De Pina Vara, Rafael. **Diccionario de derecho**. Pág. 49.

No ha habido una significación considerable para determinar que el comercio de Guatemala ha mejorado. Esa situación ha evolucionado pero no en la medida en que se esperaba, es decir, no ha habido un crecimiento económico y eso se deriva a una serie de circunstancias como las siguientes:

- a) La persistencia en el poder o en el gobierno de militares.
- b) La incipiente democracia que se respira desde 1985 a la fecha.
- c) La incipiente democracia que se respira desde 1985 a la fecha.
- d) El dominio de unas familias económicamente poderosas sobre la totalidad de la población, por el hecho de ostentar el poder en las esferas importantes, como la economía, el gobierno, los puestos públicos, el Congreso de la República.
- e) El poco interés de este reducido número de familias que ostentan el poder en las esferas ya señaladas, de que evolucione la educación, la economía, que hayan fuentes de trabajo, etc.

2.2. Definición de derecho de consumo

El jurisconsulto Ayau Cordón Manuel, hace mención que el derecho de consumo “es concretamente una legislación de carácter esencialmente tutelar que busca romper el

desequilibrio natural que existe entre los dos principales agentes del mercado: proveedor y consumidor.”²⁶ El mercado es un campo deportivo, en el que proveedores y consumidores son los equipos contrincantes, dado que el mercado, especialmente el libre mercado, es un escenario en esencia competitivo, observaremos que la contienda no es equilibrada en cuanto a las condiciones en que se enfrentan los equipos. Los recursos económicos que facilitan el acceso a la información amplia y oportuna, a excelentes asesorías, al transporte y las comunicaciones, etc., se suman a factores tales como el profesionalismo que implica la habitualidad en el ejercicio de un determinado oficio ó giro y a una historia organizacional en la defensa de intereses institucionales, que ponen a los proveedores en una situación de indesmentible ventaja frente al consumidor aislado.

El consumo se ha definido como un derecho, que se genera de la intervención del consumidor, por ello, el derecho del consumo puede traducirse como derecho del consumidor. El término consumidor procede de la ciencia económica, aunque hoy en día forma parte también del lenguaje jurídico. Para los economistas consumidores es un sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. Lo que pretende el consumidor es hacerse con el valor de uso de lo adquirido, no emplearlo en su trabajo para obtener otros bienes o servicios; en este sentido, el consumidor participa en la última fase del proceso económico. En cambio, el empresario, a diferencia de aquél, adquiere el bien por su valor de cambio, esto es, para incorporarlo transformado, a su

²⁶ Ayau Córdón, Manuel. **El proceso económico**. Pág. 94.

proceso de producción o distribución, a fin de recuperar lo invertido más tarde y multiplicarlo; es decir, para obtener nuevos valores de cambio.

2.3. Características

- a) Es parte del derecho mercantil, puesto que regula las relaciones que se suscitan entre proveedores de bienes o servicios y los consumidores o usuarios, instituciones que pertenecen a esta materia; por lo tanto, es un derecho individualista; parte del derecho privado.
- b) Es un derecho consuetudinario; es decir, que a pesar de estar codificado se basa en la tradición, en los actos de consumo que realizan los consumidores así como la intervención de los proveedores de bienes o servicios.
- c) Es un derecho progresivo, al mismo tiempo que evolucionan las condiciones sociales y económicas, el derecho mercantil, se ha actualizado en cuanto al ámbito de protección, especialmente porque se pretende que por ejemplo, en el caso de las relaciones comerciales o mercantiles, se proteja dentro de un ámbito de la no discriminación, equiparando esa desigualdad a través de éstas, prueba de ello, es que existe ya una especialización o rama de ese derecho, como lo es el derecho de consumo.
- d) Es un derecho global internacionalizado; las relaciones económicas cada vez son



más internacionales. Para lo cual diversos organismos trabajan para su normativa internacional. Así se tiene a la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Comercial Internacional conocida por sus siglas en inglés UNCITRAL de las Naciones Unidas, el Instituto Internacional para la unificación del derecho privado conocido por sus siglas en inglés UNIDROIT, la Cámara de Comercio Internacional de París que desarrolla los Incoterms (cláusulas que con carácter internacional se aplican a las transacciones internacionales), la Asociación Legal Internacional y el Comité Marítimo Internacional.

- e) Existe un cuerpo normativo dentro del derecho de consumo y el derecho mercantil, que pretenden entre otras cosas, equiparar la desigualdad material o económica existente entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores o usuarios.

2.4. Principios fundamentales del derecho de consumo.

El autor Faura Isnasi, menciona “que existen una serie de principios en el derecho mercantil que pueden establecerse para el derecho de consumo, y de éstos se pueden citar los siguientes:

- a) Buena fe: Es actuar de conformidad con las rectas y honorables intenciones, atendiendo al status moral de la persona;

- b) Verdad sabida o la palabra dada; este principio tiene relación con lo poco formal del derecho mercantil, y el derecho de consumo, toda vez, que un contrato puede ser verbal, por teléfono, por Internet, puede establecerse sin necesidad de que se consignen requisitos de una escritura pública por ejemplo, y todo ello se hace porque existe una verdad sabida entre las partes y la palabra que implica confianza.
- c) Toda prestación se presume onerosa, principalmente derivada del derecho de consumo, en donde existe libertad de empresa entre proveedores y consumidores; y derivado de que se da el tráfico de bienes y servicios, el intercambio, la compra venta, etc., implica el fin de lucro.
- d) Intención de lucro: Este principio tiene relación directa con el anterior, ya que derivado de la naturaleza del tráfico mercantil, comercial, en donde existen compra ventas, de bienes y servicios, el fin o la intención que tienen quienes son los sujetos activos y pasivos, es el lucro.
- e) Ante la duda deben favorecerse las soluciones que hagan más segura la circulación. Este principio es relativo, porque cuando en un contrato mercantil existan circunstancias dudosas para su proceder, éste como sucede en los contratos de adhesión que son muy comunes en este tipo de actividades, debe interpretarse a favor de quien no realizó el contrato de adhesión, es decir, del



proveedor de un bien o servicio.”²⁷

2.5. El papel del Estado respecto a los derechos del usuario y consumidor

La protección del Estado hacia los sectores de ciudadanos consumidores y usuarios más vulnerables es un instrumento indispensable para disminuir la pobreza y en este sentido se deben implementar acciones que permitan solucionar los problemas de los sectores sociales más empobrecidos. El papel que el Estado debe de adoptar respecto a los derechos de los consumidores y usuarios debe ser, según mi criterio la construcción de una política común de protección al consumidor, es decir, una política que involucre de manera creativa y funcional a las distintas esferas que cumplan la función de defender al consumidor, entre los cuales puedo sugerir al consumidor mismo, a las asociaciones de consumidores, al Estado, a los proveedores de bienes y servicios plenamente comprometidos, todo esto con el fin de mejorar las condiciones de vida de los consumidores y usuarios más vulnerables.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos. No es sino hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado de Guatemala en este campo, con la vigencia a partir del 14 de Enero de ese

²⁷ Faura, Isnasi. **Los consumidores organizados en cooperativas.** Pág. 149.



año de la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 119 literal l) establece: obligaciones del Estado... señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

2.6. Protección a los derechos humanos

El Artículo 44 de la carta magna regula los derechos inherentes a la persona humana y como lo indica, no excluyen otros que, aunque no figuren expresamente en la Constitución, son inherentes a la persona humana; por lo que en congruencia con lo que indica el Artículo 46 de la Constitución Política de la República de Guatemala, se deben proteger los derechos no solo en la legislación interna sino en la legislación internacional ratificada por el Estado de Guatemala, que contengan derechos inherentes a la persona humana. De conformidad con las normas constitucionales ya señaladas, el Estado juega una importante función en brindar esa protección a los consumidores o usuarios, y el hecho de que existan instrumentos jurídicos internacionales en materia de Derechos Humanos, fortalece esa circunstancia, a la par del derecho a la industria, al trabajo y al comercio que tiene también la sociedad guatemalteca, pero dentro de un parámetro de un trato igual, o equiparación dentro de un plano de igualdad material o económica, respecto a las relaciones que se suscitan entre consumidores o usuarios.



2.7. Libertad de industria y comercio

El otro lado de la moneda lo constituyen los proveedores de bienes o servicios. Como parte de los derechos de los proveedores de bienes y servicios, se encuentra la libertad de industria y comercio, contenida en el Artículo 43 de la Constitución, que preceptúa Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional, impongan las leyes.

El comercio, entendido como la actividad lucrativa que ejerce cualquier persona física o jurídica, sea en forma individual o colectiva, intermediando directa o indirectamente entre productores y consumidores, con el objeto de facilitar y promover la circulación de la riqueza, se encuentra especialmente reconocido y protegido por el Artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual indica que el mismo puede ejercerse libremente, salvo rige dicha norma, las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes; como puede apreciarse, este precepto formula una reserva en lo relativo a que sólo mediante leyes dictadas por el Congreso de la República de Guatemala, puede restringirse la actividad de comercio.

2.8. Diversos derechos de los consumidores

Los distintos derechos del consumidor guatemalteco se menciona entre los derecho a la satisfacción de necesidades básicas y fundamentales



2.8.1. Derecho a la situación de necesidades básicas y fundamentales

El consumidor guatemalteco debe contar con el acceso a los servicios y bienes básicos fundamentales propios de todo ciudadano guatemalteco, los cuales son consistentes en contar con alimentos adecuados, vivienda, salud, salubridad y educación.

2.8.2. Derecho del consumidor a encontrarse informado

El consumidor guatemalteco cuenta con el derecho de la posibilidad de recibir todos aquellos datos necesarios para llevar a cabo una elección, pero previo a haber sido debidamente informado, contando a la vez con la debida publicidad, que le permita la posibilidad de una libre elección.

2.8.3. Derechos del consumidor a la seguridad

El consumidor guatemalteco cuenta con el derecho a encontrarse debidamente protegido contara todos aquellos productos y procesos de producción que sean de un alto riesgo para la vida o para la salud.

2.8.4. Derecho del consumidor a la libre elección

Los consumidores cuentan con el derecho de libre elección, o sea de tener la posibilidad de poder escoger entre una diversa gama de servicios y de productos que

se ofrecen a distintos precios competitivos, con la seguridad de una calidad que sea satisfactoria.

2.8.5. Derecho del consumidor a la reparación

Los consumidores cuentan con el derecho a la reparación, o sea aquella posibilidad de recibir la correcta restitución por quejas existentes, por información dudosa o engañosa, o por servicios no satisfactorios o bienes que se encuentren en mal estado o defectuoso.

2.8.6. Derecho del consumidor a ser escuchado

Los consumidores cuentan con el derecho de ser escuchados, o sea que los intereses de los mismos se encuentren debidamente representados en la correcta elaboración y ejecución de políticas gubernamentales y en el adecuado desarrollo de servicios y productos.

2.8.7. Derecho del consumidor a la educación

El consumidor cuenta con el derecho a la educación, o sea a la adquisición de todos aquellos conocimientos y habilidades que son necesarios indispensables para llevar a cabo elecciones que se encuentren debidamente fundamentadas y seguras de los servicios y de los bienes que utilizan, estando a la vez completamente conscientes de

las responsabilidades y derechos fundamentales de los consumidores, así como también de hacerlos cumplir.

2.8.8. Derecho a un medio ambiente sano

El consumidor guatemalteco cuenta con el derecho a contar con un medio ambiente que sea sano y sostenible, o sea con aquella posibilidad de que el mismo pueda trabajar y vivir en un medio ambiente sano, pacífico y sostenible que no amenace el bienestar presente y futuro.

También, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 da a conocer los derechos de los consumidores y usuarios, indicándonos: Sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. Es decir, que los proveedores deben cuidar la integridad física de los consumidores; por lo tanto, sus productos o servicios, deben ser producidos y ofrecidos de manera que aquellos, no corran ningún tipo de riesgo.
- La libertad de elección del bien o servicio. El consumidor y usuario es libre de escoger cuál, en toda la gama de productos ofertados, desea adquirir.
- La libertad de contratación. Igual que en el caso anterior, los proveedores no

deben forzar la compra o uso de los productos; este es un derecho que se ve vulnerado en nuestro país, en las instituciones educativas, pues los colegios, obligan a los padres de familia a comprar útiles, uniformes y cuanto artículo ellos consideren conveniente vender, sin opción alguna.

- La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. Esto con la idea de que el consumidor, esté consciente de los detalles del producto, y que luego, alegue ignorancia.
- La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor. Esto, se refiere a que si no se ha especificado con exactitud las condiciones del producto o servicio, es responsabilidad del proveedor, responder ante cualquier eventualidad que se presente.
- 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. Esto, se refiere a que si no se ha especificado con exactitud las condiciones del producto o servicio, es responsabilidad del proveedor, responder ante cualquier eventualidad que se presente.

- La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo. Es decir, si está publicado el precio, debe mantenerlo, a pesar de cualquier pérdida que este represente.
- La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
- Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. Ningún habitante de la nación puede alegar ignorancia de la ley, por lo tanto, es importante mantener una cultura de conocimiento de las leyes.
- Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado. Este, es un recurso que contribuye al resguardo de sus derechos; por lo tanto, si no hace uso de él en principio, resultará muy difícil una resolución óptima a su problema.



CAPÍTULO III

3. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución Número 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social, y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la Nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.

La legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica, por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

3.1. Antecedentes del Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala

Los antecedentes de creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que trasciende en el orden internacional, es la Asamblea General de Naciones Unidas de 1985” que aprobó las Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor, ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de los siguientes derechos:

Los siete derechos básicos del consumidor:

- **Derecho a la información.** La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los productos y servicios que le ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y verdadera, para que pueda elegir sabiendo qué está comprando.
- **Derecho a la educación.** Usted puede y debe recibir educación en materia de consumo, conocer sus derechos, y saber de qué forma lo protege la ley, así como organizarse con otros consumidores para tomar cursos o talleres que le enseñen a consumir de manera inteligente.
- **Derecho a elegir.** Usted puede escoger los productos y servicios que más le convengan sin que nadie lo presione, le condicione la venta de lo que quiere a cambio de comprar algo que no desea, o le exija pagos o anticipos antes de



haber firmado un contrato.

- **Derecho a la seguridad y calidad.** Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad; asimismo, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.

- **Derecho a no ser discriminado.** Si una persona decide adquirir un producto o acceder a un servicio, nadie puede discriminarlo por tener alguna discapacidad, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o cualquier otro motivo.

- **Derecho a la compensación.** Cuando los proveedores de bienes y servicios no cumplan con lo prometido, se tiene derecho a que se le compense, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto, reparándolo sin costo alguno o lo que proceda según el caso.

- **Derecho a la protección.** Si los proveedores no respetan los derechos del consumidor, puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.

A la par de lo anterior, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas,

emitió resoluciones en donde se establecen directrices para la protección del consumidor y usuario, y la resolución 39/248 de fecha nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco.

3.2. Análisis de las normas que se refieren a la organización de los consumidores y usuarios

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario es de reciente creación, y tuvo como fundamento, la obligación del Estado de Guatemala frente a leyes internacionales, dentro de sus considerandos indica: El Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

La República de Guatemala, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social, y es obligación del estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.



La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, como lo indica su normativa, en el Artículo 1. Objeto. Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

Cabe señalar que esta ley es de reciente creación a pesar de que las directrices señaladas fueron emanadas en los años ochenta, de lo cual puede inferirse que el estado de Guatemala ha tardado lo suficiente como para poder, después de su promulgación, aunque no tenga carácter vinculante, propiciar una ley como la que se creó, que permitiera la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, porque al no existir esta normativa, únicamente se regía por lo que estipula aún, el Código Civil y el Código de Comercio, pero sin embargo, eso no era suficiente.

Por otro lado, cuando se refiere a promover el objeto de la ley, tiende a suponer que el estado tiene la obligación de mantenerse a la vanguardia de la realización de una política estatal tendiente a dar cumplimiento a este objetivo independientemente de que contemple también, la divulgación, y aún más con la defensa de los derechos de los consumidores frente a los usuarios, es por ello, que tiene la obligación de crear las políticas necesarias unidas con la infraestructura para determinar los mecanismos o procedimientos que puedan provocar el cumplimiento de este fin, sin embargo, en la realidad la situación no es así, por ello, puede decirse entonces, que el objeto de la ley



no se ha cumplido, porque se limitó a través del órgano correspondiente, como es el organismo legislativo, a crear esta ley, sin poder proporcionar toda la infraestructura necesaria para ello, siendo cómodo, situar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario adscrita al Ministerio de Economía, y tratando de salvaguardar de una manera sutil ello, con establecer que en cinco años de encontrarse en vigencia la ley, esta dirección se convertirá en una procuraduría.

Artículo 2: Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta Ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta Ley en forma supletoria.

Esta Ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo. Este artículo se refiere a las personas que son afectadas directamente por esta ley, como lo son los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios, dentro de las relaciones mercantiles o comerciales que se suscitan entre éstos.

Con respecto al Artículo anterior, en primera instancia establece que todos los actos

que se realicen, por proveedores y consumidores o usuarios, dentro del territorio nacional, se aplicará de conformidad con las disposiciones de la presente ley, dejando ambiguo el hecho de que puede ser que el perjuicio por algún tipo de violación a los derechos y garantías de los consumidores o usuarios, derive de una entidad transnacional o bien sea internacional, circunstancia que deja en desventaja a la población usuaria y consumidora, tomando en cuenta además, los grandes avances tecnológicos, es decir, las compras o contrataciones que se realicen por esta vía, etc., circunstancia entonces, que hace suponer en quien escribe, que Guatemala, continúa con la problemática de una legislación poco aplicable o incompleta.

En segundo término, regula que lo que se norma al respecto en leyes especiales, y los servicios públicos que se regulan en legislación específica, se rigen por las normas específicas y no por esta ley, ya que esta se aplica supletoriamente. Además, lógicamente excluye los servicios personales que se prestan con la ocasión de un contrato de trabajo o una relación de trabajo, y lo que se refiere a los servicios profesionales o técnicos, porque éstos se rigen por leyes civiles e incluso penales.

Artículo 3 Definiciones. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

- a) **Anunciante:** Proveedor que, mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

- b) **Bienes:** Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- c) **Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- d) **Contrato de adhesión:** Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.
- e) **Oferta:** Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
- f) **Promoción:** Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
- g) **Proveedor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios

a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

- h) **Publicidad:** Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
- i) **Servicio:** Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
- j) **Servicios públicos:** Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbano, gas propano, diesel y gasolinas, así como cualesquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
- k) **Usuario:** Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.
- l) **Dirección:** Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, Dependencia



Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviarse DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.”

Esta normativa se convierte en una forma de ilustrar y dar a comprender a la ciudadanía qué debe entenderse por cada una de las instituciones que se establecen en esta norma, lo cual es positivo a juicio de la autora, puesto que el hecho de que ya se establezcan las definiciones resulta más fácil y comprensible el demás contenido y permite también que no se hagan interpretaciones erróneas a propósito.

3.3. Las normas que regulan los derechos y obligaciones para proveedores de bienes o servicios, usuarios y consumidores

El Artículo 4 regula los derechos de los consumidores de la manera siguiente

Derechos:

- a) La protección a la vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio.
- c) La libertad de contratación.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios,

indicando además si son nuevos, usados y reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.

- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de esta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega 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.

- 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.

Artículo 5. Obligaciones. Son obligaciones del consumidor o usuario

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

3.4. Infracciones, sanciones y procedimiento administrativo

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



Los funcionarios y empleados de la Dirección que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad.

3.4.1. Prohibiciones

El Artículo 16 de la ley regula las prohibiciones e indica que sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores:

- a) El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.
- b) La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio.
- c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.

3.4.2. Infracciones

El Artículo 70 de la ley regula las infracciones, siendo las siguientes:

Infracciones: La Dirección deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco

UMAS a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

- a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente ley;
- b) No cumplir con sus obligaciones;
- c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios;
- d) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público;
- e) La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes, usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios;
- f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección, siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal;

- g) Proporcionar información no susceptible de comprobación, o que induzca a error o engaño;
- h) Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas en esta ley;
- i) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en que se le otorga un crédito;
- j) No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o para la seguridad de sus bienes;
- k) Cuando en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado;
- l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario;
- m) No proveer el libro de quejas que establece la presente ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección;
- n) Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean registrar sus



reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotados los folios respectivos.

- o) En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos;
- p) No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio;
- q) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario;
- r) No registrar en la Dirección los contratos de adhesión.

En el Artículo 71 de la ley regula "los casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores y usuarios y que son los siguientes:

- a) **Precio superior:** Quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado, se le impondrá una multa de quince a veinte UMAS.
- b) **Fraccionamiento del precio.** Quien fije precios fraccionados para los distintos

elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio se le impondrá una multa de diez a veinticinco UMAS.

- c) **Condiciones de entrega:** Quien incumpla con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor, se le impondrá una multa de diez a veinte UMAS.

- d) **Adulteración de productos:** Quien adultere productos, ya sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad, se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.

- e) **Contenido inferior:** La fijación inferior en el envase o empaque de la cantidad o del contenido neto de un producto, dará lugar a una multa de veinte a ochenta UMAS.

- f) **Obstrucción o resistencia:** Quien por cualquier acto o acción dolosa que obstaculice o impida la acción de investigación y fiscalización de la Dirección, se le impondrá una multa de quince a cincuenta UMAS.

- g) **Publicidad:** Por la utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor, se le impondrá una multa de cuarenta a ochenta UMAS.

- h) **Garantía:** No extender garantía de los productos que vende el proveedor, de conformidad con lo establecido en la presente ley o por no extenderla completa, se le impondrá una multa equivalente a cincuenta UMAS.

- i) **Abuso de derecho:** A las organizaciones de consumidores o usuarios que contravengan las limitaciones contenidas en el Artículo 10 de esta ley, se les impondrá una multa equivalente a veinticinco UMAS.

- j) **Negligencia:** Quien en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor o usuario, debido a fallas o deficiencias en la identidad y procedencia del respectivo bien o servicio y la seguridad en su uso, se le impondrá una multa de veinte a cincuenta UMAS.

3.5. Sanciones

El Artículo 69 de la ley, regula Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a) **Apercibimiento escrito,** que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta ley.

- b) **Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.**
- c) **Multas, las cuales serán calculadas en Unidades de Multa ajustables (UMAS). El valor de cada una será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio.**
- d) **Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país. Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.**

En conclusión, esta ley contiene preceptos modernos en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, tratando de equiparar las condiciones que regula con base a las directrices emanadas por la Organización de las Naciones Unidas, sin embargo, como se pretende determinar en este trabajo, no es suficiente, puesto que a pesar de la existencia de esta ley se pueden denotar los siguientes problemas:

- **La Ley contiene tan solo 111 Artículos, dejando muchas instituciones**

inconclusas. Como sucede en el caso de hacer valer los daños y perjuicios.

- Establece cuales son las prohibiciones para los proveedores. Pero es de considerar que hace falta muchas más, como por ejemplo como debe procederse en caso de que se pueda incurrir en alguna prohibición, como por ejemplo en el caso de la adulteración de productos, en sus componentes químicos orgánicos, puesto que en la actualidad tenemos productos transgénicos que la población ignora sus componentes porque no se los han hecho ver, incurriendo claramente en una prohibición solapada, pero que no tiene mayores trascendencias jurídicas o materiales.
- Existe un libro de quejas que se ha cumplido con establecerlo o introducirlo en todos los establecimientos comerciales o mercantiles, pero no tiene mayor funcionalidad, puesto que el consumidor o usuario hace su queja a través de éste, y no sucede nada.
- En los servicios públicos, cuando existen quejas, el estado se convierte en Juez y parte, puesto que la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario es una dependencia del Ministerio de Economía.
- Los mecanismos de conciliación y mediación, así como otros establecidos en la ley, no son eficaces, puesto que no logran proteger adecuadamente o técnicamente al consumidor y usuario.



3.6. Señalamientos de desprotección de los derechos de los consumidores y usuarios

La Ley tratada se considera que contiene lo siguiente:

a) La desprotección de intereses económicos de los consumidores y usuarios.

- Protección frente a contratos tipo o de adhesión, las condiciones abusivas de crédito, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas y los métodos de venta agresivos.
- Protección frente a perjuicios causados a los intereses económicos por productos defectuosos o servicios insuficientes.
- Protección a presentaciones y promociones de bienes o de servicios engañosos.
- Protección a la publicidad que induzca a error.
- Servicio de posventa adecuado en bienes de consumo duraderos.
- Posibilidad de comparar y elegir libremente.

b) La desprotección en el derecho a la reparación de los daños

- Asesoramiento y asistencia jurídica en caso de perjuicios sufridos por productos defectuosos.
- La desprotección en cuanto a la aplicación del derecho a la justa reparación mediante procesos rápidos, eficaces y poco costosos.

c) No existe el derecho a la información y a la educación.

A la información suficiente que permita al consumidor:

- Conocer las características esenciales de los bienes y servicios que le ofrecen.
- Efectuar una elección racional.
- Utilizar dichos productos y servicios con seguridad y de manera satisfactoria.
- Reivindicar la reparación de los perjuicios que causen los productos defectuosos.

- Disponer de medios educativos para los niños, jóvenes y adultos, para que puedan actuar como consumidores informados, capaces de elegir con claridad y conscientes de sus derechos y responsabilidades.

d) Existe una desprotección en el derecho a la representación (derecho a ser escuchados).

Los consumidores deben ser consultados y oídos cuando se preparen las decisiones que les conciernen. La protección al consumidor abarca una extensa gama de derechos que conciernen a la mayoría (por no decir casi todas) las actividades mercantiles que realiza un ciudadano común. Es por ello que su finalidad es mantener la confianza del ciudadano en el mercado, y garantizar así un flujo de bienes y servicios en el mercado interno.

3.7. El consumidor y la Constitución Política de la República de Guatemala

Al respecto el Artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala nos indica que:

Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

El Artículo 96 de la Constitución Política de la República de Guatemala nos indica que:



El Estado controlará la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquellos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes. Velará por el establecimiento y programación de la atención primaria de la salud, y por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas.

El Artículo 118 de la Constitución Política de la República de Guatemala nos indica que:
El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social.

Es obligación del Estado orientar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional. Cuando fuere necesario, el Estado actuará complementando la iniciativa y la actividad privada, para el logro de los fines expresados.

El Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala nos indica que:
Son obligaciones fundamentales del Estado:

- Promover el desarrollo económico de la Nación, estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza;
- Promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa,



para lograr un adecuado desarrollo regional del país;

- Adoptar las medidas que sean necesarias para la conservación, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales en forma eficiente;
- Velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país, procurando el bienestar de la familia;
- Fomentar y proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria;
- Otorgar incentivos, de conformidad con la ley, a las empresas industriales que se establezcan en el interior de la República y contribuyan a la descentralización;
- Fomentar con prioridad la construcción de viviendas populares, mediante sistemas de financiamiento adecuados a efecto que el mayor número de familias guatemaltecas las disfruten en propiedad. Cuando se Trate de viviendas emergentes o en cooperativa, el sistema de tenencia podrá ser diferente;
- Impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad;

- La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos;
- Impulsar activamente programas de desarrollo rural que tiendan a incrementar y diversificar la producción nacional con base en el principio de la propiedad privada y de la protección al patrimonio familiar. Debe darse al campesino y al artesano ayuda técnica y económica;
- Proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión;
- Promover el desarrollo ordenado y eficiente del comercio interior y exterior del país, fomentando mercados para los productos nacionales;
- Mantener dentro de la política económica, una relación congruente entre el gasto público y la producción nacional; y
- Crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros.

El Artículo 120 de la Constitución Política de la República de Guatemala nos indica que:
El Estado podrá en caso de fuerza mayor y por el tiempo estrictamente necesario, intervenir las empresas que prestan servicios públicos esenciales para la comunidad,



cuando se obstaculizare su funcionamiento. El Artículo 130 de la Constitución Política de la República de Guatemala nos indica que: Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad de mercado o a perjudicar a los consumidores.

Se puede determinar que nuestra Constitución Política de la República de Guatemala, exige la protección de libertad de mercado, además que proporciona un modelo económico, que reconoce todos aquellos derechos con los cuales debe contar todo consumidor. Contamos con una Carta Magna que se encarga de proteger los derechos del consumidor, por lo que el cumplimiento de los mismos obliga a estudiar dicha protección y a crear y revisar las normas que permitan la validez de derechos.

3.8. El derecho de consumo en la Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución como carta fundamental, del orden jurídico en Guatemala de donde se derivan las leyes ordinarias que nos rigen, con respecto a los derechos de los consumidores y usuarios así como los proveedores, contiene lo siguiente: 1) En el Artículo 1 y 2 la protección a la persona humana y deberes del estado: se observa que

el fin principal es la realización del bien común, a través de la responsabilidad que adquiere el estado ante los habitantes de la República, garantizándoles la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona; cuestiones de las cuales también se contempla en el Artículo 119 inciso “i” del mismo cuerpo legal, en donde se protege la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios. Para cumplir con este fin, el estado expide normas regulando la producción, distribución y venta de bienes y servicios que considera deben ser controlados por el riesgo que representan. El derecho de contar con bienes y servicios seguros, no es solamente de los consumidores, sino de toda la población.

Cualquier persona, natural o jurídica, consumidora o no, (inclusive sin que el bien haya salido al mercado), puede exigir al estado que verifique y garantice que un tipo de bien o bienes determinados no ponen en riesgo ninguno de sus intereses legítimos protegidos.

3.9. El derecho de consumo en el Código Civil

En el derecho de consumo en el ámbito civil se regulan los derechos y obligaciones entre las partes contratantes, es decir, en la realización de los contratos. Dentro del ámbito mercantil o comercial, subsisten los contratos, de cualquier índole, monto, forma, etc., sin embargo, no dejan de ser contratos. Es muy común también los que se denominan contratos de adhesión. El Artículo 1520 del código civil respecto a éstos, indica: Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que

se ofrece al público son establecidas solo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el ejecutivo para el caso de Daños en que pueda incurrir la persona o empresa que hace la oferta, deviniendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Ministerio Público o el representante de la municipalidad respectiva pedir la revisión de las condiciones impuestas.

El Código Civil también establece los derechos y obligaciones de los contratantes, cuando ha habido cumplimiento e incumplimiento. Adicionalmente, se establece en el Artículo 1434 que se ocasionan daños derivados de un incumplimiento, definiéndolo así: Los daños que consisten en las pérdidas que el acreedor sufre en su patrimonio y los perjuicios, que son las ganancias lícitas que deja de percibir, deben ser consecuencia inmediata y directa de la contravención, ya sea que se hayan causado o que necesariamente deban causarse. Daños y perjuicios que deben pagarse estrictamente, no por el consumidor ni por el acreedor, sino por el proveedor en caso que dicho incumplimiento sea por su causa.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contiene normas que se refieren a la organización de los consumidores y usuarios, establece mecanismos o procedimientos especialmente en cuanto a la función que tiene la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, que es a través de la conciliación, el procedimiento de recepción de



denuncias ante esta institución, pero resulta importante hacer notar que en el caso de la conformación y organización de la DIACO, como una dependencia adscrita al Ministerio de Economía, representa, un perjuicio para los consumidores y usuarios, principalmente cuando éstos se sienten afectados en los servicios públicos, pese a que en la misma ley, en las disposiciones transitorias o finales, se ha establecido que en un plazo de cinco años a partir de la fecha de vigencia de la Ley se creará la Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

La Constitución Política de la República de Guatemala, contempla dentro de sus disposiciones, normas tendientes a la protección de los consumidores, pero de forma general, debido a que por su índole de contar con normas supremas, únicamente representan el marco de orden general, pero adolecen de una coercibilidad de orden práctico para la resolución detallada de todos los asuntos relativos en los cuales los consumidores tengan necesidad de ser protegidos frente a las prácticas inadecuadas de productores de bienes y de prestadores de los diversos servicios debido a la ineficacia de algunos de los mismos, en relación con otros distintos que siendo bastante competitivos no cuentan con un acceso efectivo y real del mercado de la nación.

CAPÍTULO IV

4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario y sus funciones

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo Número 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente la DIACO tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores y usuarios. El Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Ley 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, habiendo sido publicado en el Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entro en vigencia el 26 de Marzo del 2003. El objetivo de la Ley es la de promover divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

4.1. Consideraciones previas

Para la existencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tenía que regularse la entidad que pudiera hacerse cargo de las funciones que la misma tenía inmersas, es así como surge la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario. Cabe señalar que el legislador le quiso dar a la ley una categoría secundaria, a juzgar por quien escribe, por cuanto, la entidad principal que le debe dar operatividad a esta ley, la convierte en un dirección, y es sabido que en el medio administrativo, la dirección, representa una forma de dirigir pero que esa dirección dependerá de otra entidad superior que emita las directrices para que esa dependencia funcione, por ello, es



considerada como una dependencia (que depende), y como lo regula la ley objeto de análisis, depende la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, del Ministerio de Economía.

Se ha dicho en el desarrollo de este trabajo, que ello, a pesar de la existencia de la ley, que constituye un beneficio, también les un perjuicio si se toma en cuenta que esta entidad denominada como dirección, no es independiente, y se rige por un sistema lógico y coherente propio de la administración pública, y es allí en donde quien escribe observa una serie de limitaciones en perjuicio de la defensa de los derechos de los consumidores o usuarios, principalmente si se refiere al caso de las quejas o denuncias que planteen los consumidores o usuarios cuando se trata de los servicios públicos, y en general, cuando las quejas o denuncias no respondan a intereses de los grupos de presión poderosos económicamente, tiene que responder a lineamientos dados por las altas autoridades de gobierno para proceder o no proceder, en ese sentido, es de considerarse el grado de parcialidad que puede existir a partir del momento de su creación y que eso no ha variado, en tanto, no exista una institución, como la que se pretende crear de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores o Usuarios.

4.2. Funciones de la dirección de atención y asistencia del consumidor y usuario

La dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario forma parte del Ministerio de Economía y es el ente administrativo encargado de conformidad con la Ley de



Protección al Consumidor y Usuario, de las siguientes atribuciones:

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

disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.

- Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medias para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias en su caso.
- Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.



- Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- 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.
- Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites, gestiones que procedan.
- Dictar medidas administrativas en los casos que se presuman errores de cálculo por parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los



proveedores y se llenen los requisitos legales.

- La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente con indicación de las partes involucradas.
- Registrar de oficio los contratos de adhesión
- Las demás que le asigne esta Ley.

Todas estas atribuciones van encaminadas a brindar una protección jurídica preferente al consumidor o usuario. Por otro lado, es cuestionable el hecho de que en el caso de los servicios públicos y las quejas que se plantean ante esta institución se resuelvan de manera adecuada a favor de los consumidores o usuarios, puesto que se considera que en estos casos, esta institución se convierte en juez y parte.

4.3. Análisis de las denuncias planteadas ante la DIACO del Ministerio de Economía

En base a un estudio de campo, se pudo determinar respecto a las denuncias que planteaban ante la DIACO que:

- Que la Procuraduría de los Derechos Humanos, es una institución que recibe

denuncias de toda índole, remitiendo a la persona tomando en cuenta la clase de denuncia, a donde corresponde.

- La DIACO es una institución del Ministerio de Economía; ha agilizado los procesos a su cargo y ha habilitado cuarenta y cuatro mil libros de quejas en los centros de comercio a nivel de la república, para que consumidores y usuarios puedan señalar las quejas en relación al servicio que reciben o producto que consumen.
- En el año del dos mil cuatro, se recibieron un mil seiscientos cuarenta y un denuncias, y en el año dos mil cinco, se duplicaron a tres mil quinientos sesenta y cinco. En los primeros dos meses del año dos mil seis, se han recibido setecientos treinta y ocho, lo cual hace presumir que derivado de la promulgación de la ley, se ha mejorado el hecho de que los consumidores y usuarios puedan o quieran ejercer sus derechos como tales.
- La mayoría de denuncias, refiere a la insatisfacción por la prestación de los servicios públicos, como la luz, el teléfono, el agua.
- Cada día los consumidores exigen más el cumplimiento y respeto de sus derechos, lo cual se refleja en los registros de la Dirección de Atención al Consumidor (Diacó), que confirma un aumento considerable en el número de las denuncias con relación al año pasado.

- En las comparaciones de 2004 y 2005 se puede notar la diferencia. En el primer trimestre de este año se han recibido 1 mil 449 quejas, cuando en 2004 se registraron 2 mil 147.
- Los comercios, servicio telefónico (celular y fijo) y colegios son los rubros más denunciados este año. Por ejemplo, de 141 quejas en contra de comercios el año pasado, en 2005 aumentaron a 479. Los consumidores se quejaron de la mala calidad de los productos, pésimo servicio, incumplimiento de contratos y cobros excesivos. Igualmente, se incrementaron las denuncias en contra de colegios privados. Por ejemplo, en enero de 2004 la DIACO atendió 46 demandas, mientras que este año, hasta el 31 de marzo, ha recibido 356 quejas.

Cabe señalar que no existe una cultura de los guatemaltecos consumidores o usuarios en términos generales para denunciar de los abusos que sufren por parte de los proveedores de bienes o servicios. Son pocos los consumidores que se atreven a exigir sus derechos. Sin embargo, cada vez la DIACO recibe más denuncias. El año pasado, la dependencia contabilizó 2 mil 147 denuncias. En el primer trimestre de 2005 ha recibido 1 mil 449, principalmente en los rubros de comercios, servicio telefónico (celular y móvil) y colegios. En el caso de comercios, las quejas se incrementaron de 141 a 470. Mientras que las denuncias contra colegios aumentaron demasiado. En cuanto al servicio telefónico, la DIACO recibió durante el año pasado 111 quejas, y el primer trimestre de 2005, 370. La DIACO considera que a este paso se duplicará cada año el número de denuncias.

En el caso de la violación de derechos de protección al consumidor o usuario, son recibidas a partir de la adopción de violación de derechos sociales, económicos y culturales, y de esa misma forma, se sigue el procedimiento regulado en la ley.

4.4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, el Estado, como juez y parte

Se hace evidente día a día la importancia que cobra esa protección jurídica a los consumidores o usuarios y en el caso nacional, se ha verificado que la Ley en referencia no ha sido suficiente contra los abusos de los proveedores de bienes o servicios, es decir, la Ley es incompleta, insuficiente, poco aplicable y poco realizable. Aparte de ello, existe una Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor que es una dependencia que pertenece al Ministerio de Economía, y que en materia de reclamos o quejas, en cuanto a los consumidores o usuarios en el tema de los servicios públicos, efectivamente no podría prosperar, porque el estado no puede ser juez y parte.

Con la promulgación de esta Ley, que como se observa es de reciente creación, es decir es del año dos mil tres, no existía anteriormente un contrapeso a esos abusos, aduciendo en todo caso, que esta ley, es un paliativo para mantener el equilibrio del estado en cuanto al control respecto a estos temas, emanadas legislaciones del extranjero y que representan en todo caso un mandato para el estado, y la población en general, con la necesidad de justicia en contra de los abusos que cometen los proveedores de bienes y servicios que continua y continuarán, mientras no exista una



institución autónoma, como sucede en el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que se encargue de velar por éstos derechos y hacer valer las leyes existentes de los consumidores y usuarios, y que a priori, y de conformidad con el trabajo de campo realizado, se puede inferir, que no solo la DIACO no cumple su función como tal, y ello es motivo de su naturaleza jurídica, sino también, el hecho de que se haya establecido que en un plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la ley, se creará la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario, en la actualidad, como se verá más adelante, no se ha hecho nada concreto que represente mejorar las condiciones jurídicas en que se encuentran los consumidores y usuarios en la actualidad con la DIACO, pareciendo que únicamente cambiará de nombre la institución y que continuará con los mismos fines, funciones y atribuciones, lo cual no es correcto, en congruencia con la realidad y el espíritu de la creación de una institución de tal naturaleza.

A partir de la creación de la Ley, la DIACO ha recibido denuncias, sin embargo, como ha quedado demostrado con anterioridad, las denuncias y quejas se han incrementado considerablemente en los últimos tiempos, quizás porque han sido más frecuentes las violaciones a los derechos de los consumidores y usuarios aunado a la poca publicidad que se ha hecho de esta oficina. Por ejemplo, en el caso de las denuncias por tanques de gas propano con tercera parte del faltante, como es de conocimiento general, respecto al cobro absurdo de luz e incumplimiento de devoluciones, el tratadista Diez Cansenso Nuñez José Luis, menciona que “y no lo ayuda porque nunca podrá cumplir con los propósitos para los cuales fue creada. Desde su nacimiento nació incapacitada.



Es una oficina de deseos ingenuos y buenas intenciones.”²⁸

En primer lugar porque no tiene los recursos, el personal y la organización necesarios para hacer cumplir realmente los estándares relacionados con pesas y medidas, calidad, contenido y controles sanitarios apegados a las normas legales vigentes. Y en segundo lugar, porque ¿qué se puede esperar de una oficina en un país que ni siquiera puede ejercer el poder coercitivo que le otorga la ley para garantizar la seguridad y los derechos humanos de sus ciudadanos? Para complicar más la inoperancia de la DIACO, a partir de marzo se entrará en vigencia otro churro legal llamado "Ley de Protección del Consumidor y Usuario. Esta ley obligará a las empresas que prestan servicio de agua, luz, teléfono y gasolina, así como las que emplean básculas y pesas a calibrar sus instrumentos de medición. La metodología es complicada.

Ningún ente estatal ha tenido ni tendrá la capacidad de hacer cumplir esta Ley. Ejemplos abundan: a incontables usuarios se les ha cobrado elevadas sumas de dinero por consumo de energía eléctrica, a pesar de haber comprobado fehacientemente que el consumo mensual promedio y el número de aparatos eléctricos en sus hogares no podían consumir semejante cantidad de energía. Otro caso aún más importante: ¿Dónde está DIACO en la reciente denuncia, según la cual el grupo Gasero Tomza, al cual pertenecen las empresas: Gas Metropolitano, Tropigas y Guategas, incurre en el delito de fraude, porque el producto, que es el gas propano, tiene un peso menor en un

²⁸ Díez Cansenso Nuñez, José Luis. **Armonización de la legislación sobre el tráfico económico.** Pág. 82.

30 por ciento al especificado? Ese fraude equivale a seis millones de galones anualmente, y del mismo son víctimas cientos de miles de familias. Además, se ha denunciado que por lo menos quince cisternas con gas propano ingresan cada mes a una planta de Tomza, sin pagar impuestos. En esto hay una urgente tarea para la Superintendencia de Administración Tributaria.

Los denunciantes son dirigentes de la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala y del sindicato de la misma empresa acusada, cuyo propietario es el ciudadano mexicano Tomás Zaragoza Fuentes. No estoy diciendo, ni pretendo decir, que los hechos denunciados realmente han ocurrido. Una denuncia es precisamente sólo eso: una denuncia. Cosa aparte es comprobar que los hechos denunciados han o no han ocurrido. Si no han ocurrido, los dirigentes sindicales denunciantes tienen que estar dispuestos a someterse a los tribunales, por haber cometido delitos como la calumnia o la difamación; pero, si han ocurrido, ¿qué hará DIACO, o el Ministerio Público, o inclusive el mismo Ministerio de Energía y Minas?

El caso que nos ocupa es, lamentablemente, uno de los ejemplos más recientes, y seguramente escandalosos, de que creamos leyes que no se cumplen, e instituciones que no funcionan. Entonces, absurdamente nos empeñamos en crear nuevas leyes, que pretenden compensar el incumplimiento de las anteriores, y creamos nuevas instituciones, que pretenden compensar a las que no funcionan.

El resultado ya lo sabemos: multitud de leyes, y multitud de instituciones; pero ningún

cambio en el régimen de legalidad, sino "la persistencia del hecho frente al derecho.

denuncia del sindicato de Tomza puede considerarse como una especie de experimento, en este sentido: ¿qué pasará finalmente? Por ejemplo, ¿intervendrá DIACO y el Ministerio Público, para investigar la denuncia?. Y si la denuncia es válida, ¿se iniciará la obligada persecución pública penal? ¿Y qué de los cobros indebidos de energía eléctrica? Había olvidado mencionar a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. En cualquier caso, mentiras y más mentiras.

Al no existir credibilidad de una institución como la DIACO, teniendo presente, quienes denuncian que se refiere a una entidad del estado, ven coartadas sus esperanzas de justicia, a partir de que se presentan ante la DIACO y plantean sus quejas contra los servicios públicos, fundamentalmente lo que ha sucedido con la luz y el teléfono, los cobros indebidos, desmesurados de que somos objeto los ciudadanos comunes, hace viable la inconformidad de la población con esta institución, que en este caso, evidentemente, se convierte en juez y parte.

4.5. Importancia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

El jurista guatemalteco Brañas Alfonso, refiere que "es fundamental la existencia de una debida defensa de los consumidores y usuarios, en lo relacionado a la preservación de una adecuada calidad de los productos de exportación y de consumo interno para garantizar su seguridad, salud y los legítimos intereses económicos."²⁹

²⁹ Brañas, Alfonso. **Manual de derecho civil**. Pág. 71.

Guatemala tiene el compromiso de cumplir y aplicar adecuadamente las directrices relacionadas con la protección del consumidor, en las cuales se establece el quehacer del Gobierno para llevar a cabo una adecuada protección, así como una debida salvaguarde de los intereses y de los derechos legítimos con los cuales cuenta todo consumidor. La autora Beltranena De Padilla María Luisa, menciona que “en el país, el régimen tanto económico como social se basa en los principios de la justicia social, y además es obligación del Estado la promoción del desarrollo económico, asegurando a su vez la obligación del Estado guatemalteco de elevar el nivel de vida de todos y todas las ciudadanas, y asegurando el bienestar familiar.”³⁰

Por su parte Aguilar Guerra Vladimir Osman, refiere “que la dispersión de normas vigente reguladas en el sistema económico no cuenta con eficacia y en la mayoría de ocasiones es inoperante, y contraria a los intereses que tienen los consumidores, no respondiendo a las características con las cuales tiene que contar una economía abierta, moderna y dinámica, y por ende es fundamental contar con un marco legal encargado de promover y desarrollar de manera eficiente tanto las obligaciones como los derechos de los consumidores en relación a los proveedores.”³¹

4.6. Personalidad jurídica

Las asociaciones de consumidores y usuarios debidamente constituidas de conformidad con la norma vigente y debidamente inscritas en el Registro Civil cuentan

³⁰ Beltranena De Padilla, María Luisa. **Lecciones de derecho civil.** Pág. 149.

³¹ Aguilar Guerra, Vladimir Osman. **El negocio jurídico.** Pág. 110.



con personalidad jurídica auténtica y distinta de la de sus asociados considerados de forma individual para llevar a cabo sus finalidades y son representadas a través de la persona o del órgano que sea designado en sus reglamentos o estatutos.

Las asociaciones para poder inscribirse en los registros correspondientes, tienen que presentar el primer testimonio de la escritura pública de su constitución en el cual consten sus reglamentos y sus estatutos, así como también de cualquier modificación y ampliación. Para que la inscripción quede firme en el registro correspondiente, o sea en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se tiene que adjuntar la certificación de la inscripción en el Registro Civil, dentro de los quince días posteriores a la inscripción correspondiente.

4.7. Finalidades

El Artículo 9 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario vigente en Guatemala, regula las finalidades de las organizaciones de consumidores y usuarios:

Las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad:

- a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta Ley y sus regulaciones complementarias.

- c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.

- d) Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.

- e) Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.

- f) Recopilar, recabar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.

- g) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.

- h) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.

- i) Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de

precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios. En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

4.8. Limitaciones

Las limitaciones de las organizaciones de los consumidores y de los usuarios, se encuentran reguladas en el Artículo 10 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario vigente en Guatemala: Las organizaciones de consumidores o usuarios en ningún caso podrán: Tener fines de lucro; percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores, realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades establecidas en sus estatutos y en esta Ley.

- a) Ejercer finalidades distintas a las establecidas en el artículo anterior.

4.9. La Procuraduría de la Defensa al Consumidor, usuario y sus repercusiones en los derechos sociales, económicos del consumidor y usuario guatemalteco

El autor De La Vega García Francisco, expone que “se encarga de la serie de teorías, principios, doctrinas y leyes con relación al tema relacionado con el derecho de los consumidores y usuarios.”³²

³² De La Vega García, Francisco. **Responsabilidad civil derivada del producto defectuoso.** Pág. 59.

Por mucho tiempo los intereses legítimos de consumidores o usuarios han sido puestos de manifiesto a través de una serie de cuerpos normativos especialmente de naturaleza internacional a través de la Organización de las Naciones Unidas, por un lado, y por el otro, en la Organización Mundial del Comercio por otra.

Es así como se ha logrado una especialización en sectores de los intereses que son propios a consumidores, usuarios, y en el caso también de los proveedores de bienes y de servicios.

4.10. Derechos básicos

Esta ley responde fundamentalmente a las normas y mandatos de las directrices aprobados por ONU. En 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las directrices de la ONU para la protección al consumidor, ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de los siguientes derechos:

Los siete derechos básicos del consumidor:

- Derecho a la información. La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los productos y servicios que le ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y verdadera, para que pueda elegir sabiendo qué está comprando.
- Derecho a la educación. Usted puede y debe recibir educación en materia de

consumo, conocer sus derechos y saber de qué forma lo protege la ley, así como organizarse con otros consumidores para tomar cursos o talleres que le enseñen a consumir de manera inteligente.

- **Derecho a elegir.** Usted puede escoger los productos y servicios que más le convengan sin que nadie lo presione, le condicione la venta de lo que quiere a cambio de comprar algo que no desea, o le exija pagos o anticipos antes de haber firmado un contrato.
- **Derecho a la seguridad y calidad.** Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad, asimismo, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.
- **Derecho a no ser discriminado.** Si usted decide adquirir un producto o acceder a un servicio, nadie puede discriminarlo por tener alguna discapacidad, ni tampoco por un sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o cualquier otro motivo.
- **Derecho a la compensación.** Cuando los proveedores de bienes y servicios no cumplan con lo prometido, usted tiene derecho a que se le compense, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto, reparándolo sin costo alguno o lo que proceda según el caso.



- **Derecho a la protección.** Si los proveedores no respetan sus derechos, usted puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de la leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.

CAPÍTULO V

5. La desprotección existente del consumidor y usuario y la necesidad de adopción de medidas estatales.

La legislación aplicable al caso de la protección de los derechos de los consumidores varía sensiblemente de unos países a otros y por ello es necesario conocer la normativa vigente en la República de Guatemala en el que se encuentra el consumidor. En el estudio de la desprotección del consumidor.

5.1. Inexistencia de una Procuraduría de Defensa de los Derechos al Consumidor y Usuario

El jurisconsulto Veblen Torstton, hace mención “que la protección de los consumidores y usuarios día a día ha cobrado interés por parte de las naciones del mundo, y ello se debe precisamente por el hecho de la intervención de un ente internacional que goza de legitimidad como es la Organización de las Naciones Unidas.”³³

Para el caso de Guatemala, antes del año dos mil tres, solo existían normas dispersas en el Código Civil y en el Código de Comercio, relacionadas a la contratación mercantil o civil, y las obligaciones y derechos que tienen los contratantes, y la forma en que se deben atender y resolver los asuntos contractuales, pero ello no incidía de ninguna

³³ Veblen, Torstton. **La visión racional del consumidor.** Pág. 37.

manera en el caso de la protección o equiparación a esa protección que necesitaban los consumidores y usuarios en esa calidad, al establecer una ley con contenido proteccionista cuyas directrices ya habían sido emanadas por la Organización de las Naciones Unidas desde el año de mil novecientos ochenta y cinco, y que no se había hecho nada por parte del estado de Guatemala desde ese entonces.

Al promulgarse el Decreto Numero 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala que contenía la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se establece cumpliendo de alguna manera con esas directrices y se estaba tratando de alguna manera también, de equiparar esa desigualdad material o económica que existía entre el proveedor de bienes o servicios y el consumidor y usuario, que aún persiste.

Sin embargo, a juicio de quien escribe, ello quedó inconcluso, a decir, por las atribuciones que le fueron encomendadas al Ministerio de Economía y la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario dentro de esta ley. Con ello, también conviene establecer que dejó el legislador en las disposiciones transitorias, finales y derogatorias de dicha ley, establecido en el Artículo 107 que en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente ley, que se emitiría una disposición legal por parte del Congreso de la República de Guatemala para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, que a juicio de quien escribe, únicamente prescribió el legislador de que se cambiará de nombre, sin tomar en consideración, y es de esperarse, que por eso sea así, ya que en las nuevas disposiciones, de que la

Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, tenga un carácter autónomo, de tal suerte que se equipare a lo que ha significado para el caso de la sociedad guatemalteca, la Procuraduría de los Derechos Humanos, por ejemplo, y que en todo caso, sea un ejemplo de lo que sucede con la Profeco en la República de México, tal y como se señaló en el análisis de la legislación comparada.

El tratadista Ovalle Favela José, hace mención “que por ello, en países como México, existe la Procuraduría de la Defensa de los Consumidores y Usuarios denominada Profeco, que realmente cumple sus funciones como tal, es decir, que es independiente y autónoma y que pudiera ser que adolezca de errores en su funcionamiento, pero estos no pueden representar similar situación a lo que sucede en el caso de Guatemala, con el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario que se encuentra adscrita al Ministerio de Economía, y que cuestiona la sociedad, en todo caso, el hecho de que sea juez y parte cuando se plantean denuncias relacionadas con los servicios públicos.”³⁴

5.2. La protección de intereses económicos de la clase dominante en contra de la mayoría consumidora

El letrado Martín Sánchez Santiago, menciona “que independientemente de la protección que amerita brindar a los consumidores y usuarios, equiparando esa desigualdad material o económica existente entre ambos, cabe señalar que en esa

³⁴ Ovalle Favela, José. **Derechos del consumidor**. Pág. 108.

relación jurídica contractual que se genera entre unos y otros, surgen los intereses económicos de unos y otros.”³⁵

En base a ello, el estado tiene la obligación de velar por esa protección tratando de cumplir con el precepto constitucional que indica que el interés social prevalece sobre el interés particular.

El jurista Lasarte Álvarez Carlos, comenta “que es por ello, que en materia del derecho que tienen los consumidores o usuarios de la protección a los intereses económicos y sociales, amerita que:

- a) Es por ello, que en materia del derecho que tienen los consumidores o usuarios de la se establezca esa protección como parte de una política social y económica a la consecución de la máxima satisfacción y respeto de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
- b) Amerita también de que se prevean medidas de protección de carácter específico. Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores, los órganos competentes, específicamente generados de una Procuraduría de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, deben considerar las siguientes medidas:

³⁵ Martín Sánchez, Santiago. **Apuntes para la adecuada defensa del consumidor**. Pág. 62.

- Asegurar el reconocimiento y apoyo en la sociedad guatemalteca, de un ente que emita plena confianza de que velará en todo momento por la protección a sus intereses económicos y sociales, generados como producto de tener la calidad de consumidores o usuarios.
- Asegurar también la importancia de la conformación de las organizaciones o asociaciones de los consumidores, con vistas a su participación activa, representación y audiencia, es decir, la facultad de representar a cualquier ciudadano que solicite la intervención de cualquier organización de consumidores y usuarios, así como de intervenir en la audiencia respectiva ante el ente encargado.
- Asistir a los consumidores en el ejercicio de su libre acceso a los bienes y servicios del mercado, en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente, en caso de posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios esenciales.
- Garantizar el justo equilibrio de prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores con entidades o empresas, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos o privados.
- Solicitar de los órganos y autoridades competentes, encargadas de controlar y sancionar la actividad publicitaria, el efectivo ejercicio de sus funciones conforme



a la legislación vigente, de modo que los consumidores sean destinatarios de una publicidad sujeta a los principios de legalidad, veracidad y autenticidad.”³⁶

Los autores Schiffman, Leon y Leslie Lazar Kanuk, exponen que “en materia de sistemas de control e inspección. Los órganos de defensa del consumidor, vigilarán y desarrollarán sistemas de control e inspección a fin de conseguir:

- a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.
- b) El cumplimiento de las normas de calidad en los bienes y servicios ofertados a los consumidores.
- c) La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios, sean al contado o a plazos, y condiciones económicas de cualesquiera bienes o servicios que se oferten a los consumidores, así como la participación en concursos o similares, indicando siempre si están incluidos los impuestos. En especial: La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita. La claridad en los costes y comisiones que se deriven de toda clase de operaciones financieras que, siempre que sea posible y sin perjuicio de otros medios de publicidad estén legalmente establecidos.

³⁶ Lasarte Álvarez, Carlos. **Manual sobre protección de consumidores y usuarios**. Pág. 80.

- d) La posibilidad de acceso a los servicios de telecomunicaciones en unas adecuadas condiciones de calidad y a la prestación de estos servicios con respeto a los derechos recogidos en esta Ley.

- e) La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.

- f) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

- g) El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.

- h) El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, contraseña, recibo, justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez, y debidamente desglosados. En caso de venta o contratación de bienes y servicios con carácter masivo y ordinario, se vigilará, controlará e inspeccionará la entrega de billetes mecanizados en los que han de constar necesariamente los datos identificativos del negocio o establecimiento y los signos o claves de los bienes o

servicios contratados o adquiridos.

- i) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción oferta y venta de bienes y servicios.

- j) La elección, por parte del consumidor, del sistema de pago correspondiente.³⁷

El jurisconsulto Gutiérrez Falla Laureano, refiere que “para hacer valer los derechos de los consumidores, es evidente de que deben estar organizados. El movimiento de consumidores nace en los Estados Unidos en el año 1928 con la Fundación de una organización denominada Unión de Consumidores. Posteriormente en el año 1942 se creó el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca, extendiéndose a partir del año 1960 por distintos países del continente Europeo, conformándose en Francia el Instituto Nacional del Consumo. En América, ya lo sabemos todos, estas agencias y oficinas están recién en proceso de asentamiento y sus posibilidades, en general, son bastante limitadas. En países Europeos basta nombrar la posibilidad de quejarse en la oficina de Protección al Consumidor para que inmediatamente el vendedor le solucione sus problemas, siendo efectivo.”³⁸

En Guatemala, funciona la liga del consumidor (Lidecon), siendo su presidenta Josefina de Trabanino, y se encuentra ubicada en la quince calle A once guión setenta y cinco

³⁷ Schifman, León y Leslie Lazar Kanuk. **Comportamiento del consumidor**. Pág. 51.

³⁸ Gutiérrez Falla, Laureano. **El consumidor y la clientela**. Pág. 94.



de la zona uno, de la ciudad de Guatemala.

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se regula la función y programas de tutela, y el Artículo 66 indica: Programas de tutela. La Dirección representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario. Para hacer operativa la función de protección antes indicada, la Dirección deberá implementar los siguientes programas:

- a) Defensa legal del consumidor o usuario.
- b) Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
- c) Educación y orientación al consumidor o usuario
- d) Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios
- e) Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- f) Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.



- g) Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

El jurista guatemalteco Aguilar Guerra, Vladimir Osman, hace mención “que las áreas que se regulan en la ley de investigación en donde debe apoyarse para mejorar los planes de tutela efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios son las siguientes, de conformidad con el Artículo 67 de la Ley.

- a) Derechos del consumidor o usuario
- b) Publicidad engañosa
- c) Operaciones de crédito
- d) Obligaciones en la prestación de servicios
- e) Garantías comerciales
- f) Metodología de información
- g) Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios



h) Alimentos.³⁹

Como se observa el ámbito de protección de los consumidores y usuarios en cuanto a sus derechos es muy amplio, y de alguna manera en esta Ley se han establecido las áreas en donde deberá reforzarse, pero que en la actualidad, como ha quedado establecido, no ha habido cambios significativos que beneficien los derechos de los consumidores y usuarios, y que en todo caso, son derechos que los mismos desconocen y que por lo tanto no pueden hacerlo valer.

Por un lado, se tiene una Ley que a pesar de que es incompleta, podría completarse y por ello, constituir un inicio de las acciones que deben emprenderse para mejorar las condiciones jurídicas y económicas en que se sitúan los consumidores y usuarios frente a los proveedores de bienes o servicios, que hagan viable esa protección que se requiere y que se encuentra no solamente plasmada en el espíritu de creación de la ley al denominársele Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sino también siguiendo las directrices dadas a los estados como el Estado de Guatemala, ante la comunidad internacional, como es el caso de la Organización de las Naciones Unidas.

Como bien se establecen los derechos de los consumidores y usuarios en el Artículo 4 de la Ley, no se regula el derecho a organizarse, lo cual debe establecerse.

El letrado Laso Martínez José Luis, expone “que las organizaciones de consumidores y

³⁹ Aguilar Guerra, Vladimir Osman. **Derecho de obligaciones.** Pág. 97.

usuarios son asociaciones civiles, sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios; deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.”⁴⁰

En este caso, conviene analizar el hecho de que las organizaciones de consumidores o usuarios, no pueden ser consideradas como asociaciones civiles, además es cuestionable el hecho de que no tenga finalidades lucrativas, en este aspecto, salta la interrogante de cómo se mantendrán, (por ello, debe equipararse a una cooperativa por ejemplo). Esto merece atención por parte de los legisladores para adecuarlo a la realidad concreta y que no lesione derechos fundamentales.

Por otro lado, al denominársele asociaciones civiles, deben inscribirse en el registro civil y en el registro de la DIACO, razones por las que por el hecho de que quien escribe no las considera como asociaciones civiles, sino de carácter mercantil, la inscripción debe hacerse ante el Registro Mercantil y no Civil, como se regula en la Ley, ello tiende a confundir. Además, los fines no deben limitarse exclusivamente a defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, sino que deben expandirse a otras esferas de protección.

Así también, a partir del momento en que quede inscrita una organización de consumidores y usuarios, tendrá el carácter de persona jurídica colectiva y con

⁴⁰ Laso Martínez, José Luis. **La adecuada defensa de los consumidores.** Pág.60.



personalidad jurídica propia.

Como se ha evidenciado con el desarrollo de este trabajo, se determina que no existe una verdadera protección de los consumidores y usuarios a través de la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El Artículo 9 de la Ley preceptúa las finalidades de este tipo de operaciones, así como el Artículo 10 regula las limitaciones.

Se necesita de una verdadera protección a los derechos de éstos, lo cual claramente puede verificarse al establecerse cuáles podrían ser los derechos de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios. Y que de conformidad con el presente análisis, podrían ser:

- Debe existir un registro público para la inscripción y dotación de la personalidad jurídica de este tipo de organizaciones, fuera de lo que es la DIACO del Ministerio de Economía, y del Registro Civil.
- No ser ambiguo el legislador al incluir en el contenido de la Ley, que tendrá la finalidad exclusiva de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, sino que ser más específico, que no permita vagar en la interpretación. Por ello, debe ser claro, como el hecho de que se especifique que debe ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en

defensa de los socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general, de conformidad con la legislación aplicable.

- Además, solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.
- Representar a los consumidores en los órganos de participación, consulta y concertación donde les corresponda estar presentes del modo que reglamentariamente se determine.
- Solicitar y obtener información cuando lo requiera por parte del Estado que deberá de apoyarlas en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.
- Percibir las ayudas públicas y otras medidas de apoyo y fomento, que desde los distintos ámbitos se generen, para el cumplimiento de las obligaciones que les competen en el marco de la protección de los consumidores y fomento de sus organizaciones o asociaciones representativas.
- Promover el ejercicio de las acciones tendientes a solicitar en procedimientos administrativos el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizados a todo nivel en la República de Guatemala.

- Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, debiendo regularse adecuadamente en la normativa respectiva.
- Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio o bien a nivel internacional.

5.3. Necesidad de que el Estado de Guatemala adopte medidas tendientes a brindar una mejor protección a los consumidores y usuarios

De conformidad con lo anotado anteriormente, se infiere que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contiene normas que no sólo crean la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sino que le otorgan las facultades necesarias al Director como autoridad superior y funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico, para que logre una organización administrativa eficiente y así logre los objetivos para lo que fue creada, sin embargo, es evidente de que ello no es suficiente por las limitaciones de competencia de actuación dentro de un marco establecido de orden administrativo para las dependencias del Ministerio de Economía. Es decir, existe una limitación legal o formal para la actuación, dentro de los cuales, no le es dable o no le es permitido al Director de la DIACO, que pueda actuar por ejemplo, haciendo una aplicación difusa de la ley, excediéndose en la interpretación a favor de los consumidores y usuarios, y se convierte simplemente en dar cumplimiento a lo que estrictamente regula la Ley, y es ahí en donde se debe analizar la problemática existente.



Lo acotado anteriormente, fácilmente puede observarse en los procesos de denuncia que tienden a conducir a métodos administrativos de resolución de conflictos, en donde convendría efectuar el análisis que tan favorable resulta para los consumidores o usuarios, y es que existe intervención de la Dirección de Atención y Asistencia del Consumidor y usuario, ello quiere decir, que la intervención de la DIACO se ve excesivamente limitada.

Así también, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contiene la facultad para los guatemaltecos de asociarse por medio de Organizaciones de Consumidores y usuarios, para la promoción, protección y defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, y en ese orden de ideas, se puede decir que estas asociaciones pudieran ser uno de los actores más importantes en las relaciones de consumo, ya que representan no sólo la fuerza de los guatemaltecos unidos para hacer valer sus derechos en calidad de consumidores, sino la capacidad de la sociedad para contrarrestar civilizadamente el poder de los proveedores, y especialmente el de los proveedores de servicios públicos. Así también, debe el Estado brindar los mecanismos necesarios para que al guatemalteco común, se le brinde esa oportunidad de asociación.

El autor Reyes López María José, hace mención que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario “norma los procedimientos administrativos para que la dirección logre el equilibrio en las relaciones de consumo, en donde se presumen violentados los derechos del consumidor, por medio del arreglo directo conciliatorio entre las partes, arbitraje de consumo y el procedimiento administrativo como medios alternos de

solución de controversias, que se activan al momento de plasmar una denuncia en el libro de quejas o interponiendo la queja directamente en las oficinas de la dirección.”⁴¹

De acuerdo con lo regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la solución de controversias en las relaciones de consumo, es breve, ya que luego de tener conocimiento la DIACO de una queja, se llevan a cabo: una primera audiencia con el objeto de lograr un acercamiento entre el consumidor inconforme y el proveedor denunciado, para avenirlos y llegar a un arreglo directo conciliatorio; si este no se logra, se realiza la segunda audiencia para el ofrecimiento de los medios de prueba y así luego de finalizar el periodo de diez días de prueba, la Dirección resuelve la existencia o no de infracciones a los derechos del Consumidor, sancionando de conformidad, cabe mencionar que según el Artículo 82 del mismo cuerpo normativo, la conciliación se puede realizar en cualquier momento, quedando concluido el proceso.

Sin embargo, en el caso concreto de las inconformidades surgidas con ocasión de los servicios públicos, la organización de la DIACO como dependencia del Ministerio de Economía, resulta en perjuicio de una efectiva protección y defensa de los derechos de los consumidores o usuarios de servicios públicos, ya que se encuentra en un conflicto de intereses al ser dependencia de un Ministerio que dentro de sus funciones están la de promover el desarrollo económico del país, o sea lograr mecanismos y herramientas para que los proveedores tengan oportunidades y acceso a créditos, asesoría, capacitación y promoción de sus productos, resultando antagonista entonces que la

⁴¹ Reyes López, María José. **Derecho privado de consumo**. Pág. 48.

DIACO pretenda investigar y sancionar al proveedor.

Pese a lo anterior, el legislador como ya se dijo, dejó normado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en las disposiciones transitorias y finales, que a un plazo de cinco años a partir de su vigencia, la DIACO deberá transformarse en la Procuraduría de Defensa, por lo que entonces se espera verificar si existe voluntad del Organismo Legislativo y Ejecutivo para dar cumplimiento a dicha normativa o en caso que suceda, ser en beneficio de los consumidores que son todos los guatemaltecos y cumpliendo con la máxima jurídica que reza: El interés general debe prevalecer al interés particular, se de vida a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor o Usuario en menos tiempo del establecido.

5.4. La defensa del consumidor guatemalteco

Por defensa del consumidor, se puede entender aquella lucha del poder existente entre vendedores y compradores. Es aquel movimiento social que busca el establecimiento de derechos y de prerrogativas de los compradores en relación con los vendedores.

A nivel jurídico se puede alcanzar la auténtica defensa del consumidor, debido a que dentro de una sociedad ninguna persona puede tener superioridad a las normas jurídicas, ni tampoco nadie puede alegar ignorancia de las mismas, ya que son de aplicación general.

En la sociedad guatemalteca, la defensa del consumidor guatemalteco es posible



debido a la existencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, así como por su Reglamento respectivo.

5.5. Base legal de los derechos del consumidor guatemalteco

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), fue creada como aquella dependencia del Ministerio de Economía, según el Acuerdo Gubernativo número 425-95, de fecha 4 de septiembre del año 1995. La misma, en la actualidad cuenta con la responsabilidad de la defensa de todos aquellos derechos de los usuarios y de los consumidores.

El Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se publicó en el Diario de Centro América, el 11 de marzo del 2003, y el mismo entró en vigencia el 26 de marzo del mismo año. El objetivo de dicha norma es la promoción, divulgación y defensa de todos aquellos derechos de los usuarios y consumidores.

El Acuerdo Gubernativo 777-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se publicó el 10 de diciembre del año 2003, y entró en vigencia el 22 de diciembre del año 2003. El objetivo del mismo es desarrollar todas las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, para la regulación de toda la estructura administrativa y el debido

funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como aquella unidad administrativa responsable y encargada de la debida aplicación de la Ley.

5.6. La Dirección de Atención al Consumidor (DIACO)

El objetivo primordial de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor (DIACO), es asistir los intereses y derechos de los consumidores guatemaltecos en sus relaciones comerciales con los diversos prestadores y proveedores de servicios. La dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), se debe encargar de procurar que las relaciones existentes entre consumidores, proveedores y usuarios que se llevan a cabo, sea en apego a las Leyes en materia de protección a los consumidores.

Además, la misma debe de atender a los usuarios y a los consumidores, brindándoles la debida orientación en todo aquello relacionado al peso y calidad de los productos y demás características relacionadas con los productos y servicios que existen en el mercado guatemalteco. La Ley de Protección al consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 nos indica: Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 06-2003 nos indica:

Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 indica que:

Para los efectos de esta ley se entenderá por: Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

- **Bienes:** Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- **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.

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

- **Servicio:** Prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
- **Servicios Públicos:** Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
- **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.
- **Dirección:** Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente ley.

5.7. Análisis jurídico y doctrinario del consumidor guatemalteco

A nivel general podemos establecer que el consumidor es aquella persona que tiene un comportamiento orientado a buscar, comprar, usar, evaluar y disponer de los productos,

servicios, e ideas que esperan que satisfagan sus necesidades. Es decir aquellas personas que toman decisiones para gastar sus recursos disponibles en artículos relacionados con el consumo.

El concepto consumidor con frecuencia es usado para describir dos diferentes tipos de entidades consumidoras: el consumidor individual y el consumidor organizado. El primero es el individuo que compra bienes y servicios para su propio uso o para el uso del hogar. Mientras que el consumidor organizado es entidad jurídica legalmente establecida, lo cual abarca negocios privados, dependencias estatales e instituciones, las cuales deben comprar productos, equipos y servicios con objeto de operar sus organizaciones, ya sea con o sin finalidades de lucro.

Las compañías manufactureras compran la materia prima y otros componentes necesarios para fabricar y vender sus propios productos; las compañías de servicios compran el equipo necesario para prestar los servicios que venden; las dependencias del gobierno compran diversos productos que necesitan para operar y las instituciones adquieren los materiales que necesitan para mantenerse a sí mismos y a sus poblaciones.

Un punto inherente en la noción de que los individuos compran productos para sí mismos y para sus familias es la distinción que existe entre compradores y usuarios. La persona que hace la compra real no siempre es el usuario, o el único usuario, del producto en cuestión ni tampoco es el comprador necesariamente la persona que toma

la decisión del producto. Una madre puede comprar juguetes para sus niños (quienes son los usuarios); puede comprar alimentos para la cena (y ser uno de los usuarios); puede comprar una bolsa de mano (y ser el único usuario). Las diversas influencias sobre las decisiones familiares relacionadas con los productos que se exponen permite ver que los compradores no siempre son los usuarios, o los únicos usuarios de los productos que compran, ni tampoco son necesariamente las personas que toman las decisiones de selección del producto.

A partir de que la práctica comercial ha determinado que en algunos casos los consumidores podían ser manipulados para comprar mercadería artificial e innecesaria, emergió un movimiento a favor del consumidor a finales de los años setenta, que pretende corregir la falta de equilibrio que se había desarrollado entre compradores y vendedores. Los consumidores se quejaron de productos aparentes y peligrosos. Reclamaron que los productos estaban siendo vendidos por medio de malas representaciones (a través de una publicidad engañosa y de un empaquetamiento confuso) con base en términos de crédito que disfrazaban los costos verdaderos. Como respuesta a estas quejas, el Congreso promulgó varias regulaciones fundamentales diseñadas para proteger a los consumidores, quedando plasmadas en la Ley de Protección del consumidor y Usuario.

Aunque la necesidad de una legislación del consumidor está ampliamente documentada y bastante apoyada, la efectividad de la legislación resultante para salvaguardar los derechos de los consumidores ha demostrado ser un tanto dispareja,

puesto que a la dependencia creada para garantizar que la ley en mención sea derecho positivo, no se le ha dotado de los recursos económicos, físicos y humanos que le permitan ser eficiente, quedándose más en un formalismo de garantizar que existan libros de quejas en los comercios que en darle seguimiento a las denuncias que los consumidores escriben en dichos libros.

La ley y las dependencias públicas para hacerla efectiva son necesarias para proteger los derechos básicos del consumidor. Más allá de la protección, sin embargo, los consumidores necesitan información y educación para capacitarlos a tomar decisiones sabias de compra. Por lo que desde la DIACO se debiera promover mecanismos formativos que orienten al público a distinguir entre la publicidad engañosa, las ofertas que a largo plazo lo endeudan durante muchos años y hacia un mejor conocimiento del producto.

5.8. La Procuraduría de los Derechos Humanos y su funcionamiento, en cuanto a la legitimidad

Los tratadistas Marín López, Juan José y Sánchez Aristi, Rafael, se “refieren a un organismo que pertenece al Ejecutivo, y que se designa por vía del legislativo, y a juicio de quien escribe, goza de legitimidad toda vez, que se encuentra constituido para la defensa de los derechos, por un lado, cabe señalar que esta institución coadyuva con la DIACO a la conformación de las denuncias y trámite y consecuentemente una sanción de las mismas, en el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con una

sanción moral y de seguimiento para la verdadera sanción tal como lo regula la ley en análisis.”⁴²

5.9. El Ministerio de Economía y la conversión de la DIACO a procuraduría de la defensa del consumidor y usuario

Como se ha evidenciado la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario forma parte del Ministerio de Economía y es el ente administrativo encargado de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y usuario, de las siguientes atribuciones:

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

⁴² Marín López, Juan José y Sánchez Aristi, Rafael. **La protección jurídica de los consumidores.** Pág. 149.



del consumidor y usuario.

- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.

- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.

- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.

- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta ley.

- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta ley.

- j) Vigilar porque la oferta de producto y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.



- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionados con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias en su caso.

- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley, cuando corresponda y publicar los resultados.

- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoramiento.

- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.

- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.

- p) Presentar los intereses de los consumidores o usuarios abonando, mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites, gestiones que procedan.



- q) Dictar medidas administrativas en los casos que se presume errores de consumidor o usuario.

- r) Establecer dependencias para deferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.

- s) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.

- t) La dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente con indicación de las partes involucradas.

- u) Registrar de oficio los contratos de adhesión.

- v) Las demás que le asigne esta ley.



CONCLUSIONES

1. El derecho de consumo está conformado por un conjunto de normas jurídicas, principios, instituciones propias del derecho mercantil y se ha generado por el avance que ha habido en materia mercantil o comercial de la producción de bienes o servicios y la adquisición de éstos, por parte de consumidores o usuarios.
2. La entidad encargada administrativamente de recibir denuncias y tramitarlas es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, que pertenece al Ministerio de Economía; que busca entre proveedores, consumidores y usuarios, fórmulas equánimes para solventar sus conflictos, llegando algunas veces hasta el arbitraje.
3. Es notoria la falta de una verdadera protección al consumidor y usuario en la ley; en el caso de las quejas y denuncias planteadas que se refieren a los servicios públicos, el Estado se convierte en juez y parte. Los consumidores y usuarios en general, desconocen sus derechos, y éste ha sido uno de los motivos por los cuales se cometen abusos por parte de los proveedores de bienes o servicios.



4. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario no hace efectiva dicha protección al no contener acciones que contribuyan a prevenir la comisión de hechos perjudiciales por parte de los proveedores de bienes y servicios, y porque no se ha creado, hasta el momento, la Procuraduría de Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario, ya que actualmente se encuentra en proyecto, toda vez que la Dirección actual no da seguridad jurídica, ni fortalece la tutela al consumidor y usuario.

5. Las instituciones que se encargan de atender las denuncias de los consumidores en Guatemala, no cuentan con el personal suficiente, ni con los recursos necesarios para darle seguimiento y poder resolverlas, lo cual ha contribuido a que los consumidores afectados, se sientan desprotegidos y con un alto nivel de desconfianza, al no contar con la debida protección de sus derechos.



RECOMENDACIONES

1. El Congreso de la República de Guatemala debe reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para la creación de la procuraduría de la defensa de los derechos del consumidor y usuario para fortalecer los derechos del consumidor y usuario, pues con este se generaría la debida protección, convirtiendo a Guatemala con una economía basada en el respeto de los derechos humanos.
2. Es necesario que el Estado fortalezca la publicidad de las formas o mecanismos de organización de los consumidores y usuarios, ampliando el campo de intervención de estas entidades; así como adecuar a la realidad concreta, la forma de inscripción, ámbito territorial.
3. A las autoridades de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, les corresponde fortalecer el proceso de información y divulgación, en materia relacionada con el libro de quejas; para que los consumidores y usuarios, lo aprecien como una herramienta efectiva, la cual contribuye al reclamo de sus derechos.



4. La Procuraduría de los Derechos Humanos debe brindar protección a los consumidores y usuarios, así como también los criterios de los funcionarios en lo relativo a la conversión de la DIACO a Procuraduría del Consumidor y Usuario; para la existencia de una debida atención al consumidor mediante su fiscalización.

5. El Organismo Ejecutivo le corresponde crear mecanismos adecuados de protección, que sean de fácil comprensión y atendibles de conformidad con las circunstancias reales y actuales de las relaciones mercantiles y comerciales que se susciten entre éstos; protegiendo así la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.



BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR GUERRA, Vladimir Osman. **El negocio jurídico**. 2a. ed.; ciudad de Guatemala: Ed. Serviprensa; 2002.

AGUILAR GUERRA, Vladimir Osman. **Derecho de obligaciones**. 2a, ed.; ciudad de Guatemala: Ed. Serviprensa; 2003.

ALVAREZ RUIZ, Luis. **El derecho de consumo**. Vigésima ed., Madrid España: Ed. Belén, 2008.

ATOCHE, César Augusto. **Comportamiento del consumidor**. Séptima ed., Lima, Perú: Ed. La Primavera, 2010.

AYAU CORDÓN, Manuel. **El proceso económico**. Segunda ed., Distrito Federal, México: Ed. Diana, 1994.

BECHARIES, Bernard. **La elección del consumidor: racionalidad y realidad del comportamiento del consumidor**. Onceava ed., Madrid, España: Ed. Le Choix, 1980.

BELTRANENA DE PADILLA, María Luisa. **Lecciones de derecho civil**. Tercera ed., 1t. Ed. Serpredi, S.A. ciudad de Guatemala. 1995.

BRAÑAS, Alfonso. **Manual de derecho civil**. Octava ed., ciudad de Guatemala: Ed. estudiantil Fénix. 2008.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. 7t.; 27a. ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 2001.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho elemental**. Décima ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 1976.



COMIN, Paulo. **Consumo sostenible**. Decima novena ed., Madrid, España: Ed. Icaria, 1999.

COUTURE, Eduardo. **Vocabulario jurídico**. Tercera ed., Montevideo, Uruguay: Ed. Piedra Santa, 1986.

DE LA VEGA GARCÍA, Francisco. **Responsabilidad civil derivada del producto defectuoso**. Segunda ed., ciudad de Guatemala: Ed. Piedra Santa, 1998.

DE PINA VARA, Rafael. **Diccionario de derecho**. Séptima ed., Distrito Federal, México: Ed. Porrúa, S.A. 1983.

DIEZ CANSENSO NUÑEZ, José Luis. **Armonización de la legislación sobre el tráfico económico**. Tercera ed., Valencia España: Ed. Heliasta; 1992.

DIEZ PICAZO, Luis. **Fundamentos de derecho civil patrimonial**. Quinta ed., Madrid, España: Ed. La Unión; 1993.

FAURA, Isnasi. **Los consumidores organizados en cooperativas**. Segunda ed., Distrito Federal, México: Ed. Icarla, 2002.

Fundación Tomás Moro. **Diccionario jurídico Espasa**. Octava ed., Madrid, España: Ed. Espasa Calpe, S.A., 1999.

GARCÍA CRUCES, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo**. Sexta ed., Madrid, España: Ed. Azteca, 1989.

GARCÍA SAIS, Fernando. **Derecho de los consumidores a la información**. Primera ed., Una aproximación a la publicidad engañosa en México. Distrito Federal, México: Ed. Porrúa, 2007.

GARNICA GUERRERO, Norma Patricia. **El fortalecimiento en Guatemala de los derechos del consumidor**. Tesis, USAC, Ed. Ciudad de Guatemala Ed. Palacios, 2005.



GUTIÉRREZ FALLA, Laureano. **El consumidor y la clientela.** Segunda ed., Tegucigalpa Honduras: Ed. La tribuna, 1994.

LASARTE ÁLVAREZ, Carlos. **Manual sobre protección de consumidores y usuarios.** Tercera ed., Madrid, España: Ed. Dickinson, 2003.

LASO MARTÍNEZ, José Luis. **La adecuada defensa de los consumidores.** Cuarta ed., Barcelona, España: Ed. del Piñal S.A. 1999.

MARÍN LÓPEZ, Juan José y Sánchez Arísti, Rafael. **La protección jurídica de los consumidores.** Madrid, España: Ed. Dickinson, s.l. 2003.

MARTÍNEZ, Francisco Javier. **El mercado de los derechos de consumo.** Quinta ed., Madrid, España: Ed. Porrúa; 1993.

MARTÍN SÁNCHEZ, Santiago. **Apuntes para la adecuada defensa del consumidor.** Octava ed., Valencia, España: Ed. Calpa, S.A ,1997.

MORA, Jhon James. **Introducción a la teoría del consumidor de la preferencia a la estimación.** Cali, Colombia: Ed. La Joya. 2002.

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

OVALLE Favela, José. **Derechos del consumidor.** Segunda ed., Distrito Federal, México: Ed. UNAM, 2001.

PALOMAR DE MIGUEL, Juan. **Diccionario para juristas.** Tercera ed., 1t, 2t.; Distrito Federal, México: Ed. Porrúas, 2,000.

Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española.** Vigésima ed., Madrid, España: Ed. Española Calpe S.A., 1979.

REYES LÓPEZ, María José. **Derecho privado de consumo.** Segunda ed., ciudad de Guatemala: Ed. Canaán, 2004.



SÁNCHEZ OCAÑA, Roberto. **Publicidad, consumismo y algo más: los efectos de la globalización.** Tercera ed., Madrid, España: Ed. Castilla, 1991.

SCHIFMAN, León y Leslie Lazar Kanuk. **Comportamiento del consumidor.** Quinta ed., Barcelona, España: Ed. Nuevo Siglo, 2000.

UDINA, Teresa. **Cooperativas de consumidores y responsabilidad social.** Primera ed., Madrid, España: Ed. Hispacoop, 2000.

VEBLEN, Torstton. **La visión racional del consumidor.** Séptima ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Nueva Vida, 1920.

Legislación

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

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

Código de Comercio. Julio Cesar Méndez Montenegro, Presidente de la República de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República, 1970.

Código Procesal Civil y Mercantil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 107, 1964.

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

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

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Acuerdo Gubernativo número 777-2003 del Congreso de la República de Guatemala.



Reglamento del acuerdo de la creación de la DIACO. Ministerio de Economía de Guatemala, Acuerdo Ministerial 250-95, 1995.

Creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Acuerdo Gubernativo Número 425-95. 1995.