

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO PENAL**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown above, and various heraldic symbols. The shield is flanked by two pillars. The Latin motto "OBIS CONSPICUA CAROLINA AC CAETERAS" is inscribed around the top inner edge, and "CAETERAS OBIS CONSPICUA CAROLINA AC CAETERAS" is inscribed around the bottom inner edge. The outer ring of the seal contains the text "UNIVERSITAS SAN CAROLINIENSIS INTER CAETERAS".

**ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE LA NEGOCIACIÓN
DE BIENES USADOS O RECONSTRUIDOS EN GUATEMALA**

**LICENCIADO
OMAR RAFAEL RAMÍREZ CORZO**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO PENAL

**ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE LA NEGOCIACIÓN
DE BIENES USADOS O RECONSTRUIDOS EN GUATEMALA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por el Licenciado

OMAR RAFAEL RAMÍREZ CORZO

Previo a conferírsele el grado académico de

**MAESTRO EN DERECHO PENAL
(Magíster Scientiae)**

Guatemala, octubre de 2015

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

DECANO:	MSc. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL I:	Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II:	Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br. Mario Roberto Méndez Álvarez
VOCAL V:	Lic. Daniel Mauricio Tejada Ayestas³

CONSEJO ACADÉMICO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

DECANO:	MSc. Avidán Ortiz Orellana
DIRECTOR:	Mtro. Luis Fernando Cáceres Rodríguez
VOCAL:	Dr. René Arturo Villegas Lara
VOCAL:	Dr. Luis Felipe Sáenz Juárez
VOCAL:	Mtro. Ronaldo Porta España

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE:	Dr. Carlos Waldemar Melini Salguero
VOCAL:	Dr. Carlos Humberto Rivera Castillo
SECRETARIO:	MSc. Oscar Estuardo Paiz Lemus

RAZÓN: “El autor es el propietario de sus derechos de autor con respecto a la Tesis sustentada”. (Artículo 5 del Normativo de tesis de Maestría y Doctorado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de ciencias jurídicas y Sociales, Escuela de Estudios de Postgrado).

ROBERTO TARACENA SAMAYOA
ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, 04 de Junio de 2015.

Mcs. Luis Ernesto Cáceres Rodríguez
Director de Estudios de Postgrado
Facultad de Ciencia Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Estimado señor Director:

En cumplimiento de lo acordado por la Dirección de la Escuela de Estudios de Postgrados en resolución que me nombra para asesorar el trabajo de tesis del Licenciado Omar Rafael Ramírez Corzo titulado "ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE LA NEGOCIACION DE BIENES USADOS O RECONSTRUIDOS EN GUATEMALA" como requisito previo a optar al grado académico de Magister Artium en Derecho Mercantil.

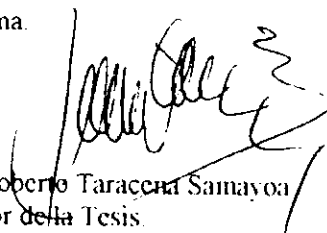
El Licenciado Ramírez Corzo concluyó a satisfacción el trabajo de tesis, para el cual se aplicaron los principios, procedimientos y metodología de toda investigación científica, así como las disposiciones que regula la normativa de los trabajos de graduación en los postgrados de esa casa de estudios. Estimo que el esfuerzo realizado por el maestrante constituye un valioso aporte a la bibliografía del Derecho Civil Guatemalteco pues aborda un tema novedoso y poco frecuente en su estimación jurídica, aun cuando es de uso diario en las relaciones de comercio por tratarse de negociaciones de bienes usados o reconstruidos, tal el caso de vehículos automotores y aparatos del hogar o de equipos industriales de muy diversa naturaleza.

El autor concluye que la falta de medios económicos en la población la obliga a adquirir bienes de esta clase, que muchas veces presentan defectos o disfunciones que no son aparentes y que, a pesar de tener advertencias sobre su naturaleza usada o reconstruida, los vicios ocultos las hacen inservibles en el corto plazo; que a pesar de existir alguna cobertura legal en la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso, es sumamente difícil recuperar la inversión y más aun, reclamar daños y perjuicios que, a su juicio, son procedentes cuando se generan por el uso de productos defectuosos, lo que a su juicio justifica la hipótesis planteada.

El trabajo reúne los fundamentos académicos y doctrinarios propios de una investigación científica y el uso de métodos y técnicas de investigación apropiadas le permiten cumplir, en forma y fondo, todos los requisitos exigidos en la reglamentación correspondiente, razón por la que me permito rendir DICTAMEN FAVORABLE al trabajo de tesis elaborado por el Licenciado Omar Rafael Ramírez Corzo.

De usted, con las muestras de mi alta consideración y estima.

Atentamente


Dr. Roberto Taracena Samayoa
Asesor de la Tesis.

7ª. Avenida 7-78, zona 4
Of. 704, 7mo. Nivel, Edificio Centroamericano
Teléfono: 2331-8866 y Fax 23615476



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

D.E.E.P. ORDEN DE IMPRESIÓN

LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,
Guatemala, cinco de octubre de dos mil quince.-----

En vista de que el Lic. Omar Rafael Ramírez Corzo, aprobó examen privado de tesis en la **Maestría en Derecho Mercantil y Competitividad**, lo cual consta en el acta número 34-2015 suscrita por el Tribunal Examinador y habiéndose cumplido con la revisión gramatical, se autoriza la impresión de la tesis titulada **“ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE LA NEGOCIACIÓN DE BIENES USADOS O RECONSTRUIDOS EN GUATEMALA”**.
Previo a realizar el acto de investidura de conformidad con lo establecido en el Artículo 21 del Normativo de Tesis de Maestría y Doctorado.-----

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



MSc. Luis Ernesto Cáceres Rodríguez
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



DEDICATORIA

A Dios, mi creador, por permitirme este momento y brindarme la sabiduría para obtener este triunfo. A ti Señor Jesús sea la gloria y honra por este triunfo, eres lo más grande.

A mis padres: Vidal Ramírez Villavicencio (Q.E.P.D) y Luisa Celina de Jesús Corzo De La Roca, por ser fuente de inspiración para alcanzar este éxito y por haberme apoyado siempre.

A mi esposa: Abogada Cynthia Samayoa López por su comprensión y apoyo en todo momento, esperando que este triunfo la incentive para alcanzar triunfos en su carrera profesional.

A mis hijas: Daniela Sarahí y Luisa Gabriela quienes son mi motor diario en esta vida, esperando que este ejemplo que les doy sea un motivo para que ellas triunfen académicamente.

A mi hermano Sergio y hermanas Maribel y Carolina, a mi sobrina Rocío y a mi cuñado Billy con mucho cariño.

A mis padrinos y maestros en esta Maestría de Derecho Mercantil y Competitividad, especialmente a los Doctores Carlos Waldemar Melini Salguero, Vladimir Aguilar Guerra y Carlos Humberto Rivera Carrillo, Maestros Oscar Estuardo Paíz Lemus y Ovidio David Parra Vela, Doctor Roberto Taracena Samayoa (Tutor).

A mi querida y gloriosa tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, a la cual le debo lo que profesionalmente soy, especialmente a la Escuela de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



ÍNDICE

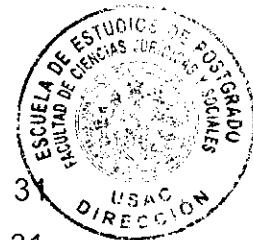
	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	i

CAPÍTULO I

1. Responsabilidad civil.....	1
1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad civil.....	1
1.2 Clases de responsabilidad civil.....	5
1.2.1 La responsabilidad contractual.....	6
1.2.2 La responsabilidad civil extracontractual o aquiliana.....	10
1.3 Presupuestos de la responsabilidad civil.....	12
1.3.1 Daño.....	14
1.3.1.1 Clasificación de los daños.....	16
1.3.2 Relación de causalidad	21
1.4 Regulación de la responsabilidad civil en el derecho guatemalteco....	22

CAPÍTULO II

2. Los bienes usados o reconstruidos dentro de la relación de consumo.....	25
2.1 Antecedentes.....	25
2.2 Definición de bien	25
2.3 Clasificación de los bienes.....	27
2.4 Definición de bienes usados o reconstruidos	29
2.4.1 Características.....	29
2.5 Definición de relación de consumo	30



2.6 Elementos de la relación de consumo.....	31
2.6.1 Elemento personal o subjetivo	31
2.6.2 Elemento objetivo o real.....	38
2.6.3 Elemento formal.....	38
2.7 Principios de interpretación a favor del consumidor y usuario dentro la relación de consumo.....	39
2.8 Análisis de la Ley de Protección al Consumidor sobre los bienes usados o reconstruidos en la relación de consumo.....	41
2.9 Regulación de los bienes usados o reconstruidos en la legislación comparada.....	46

CAPÍTULO III

3. El saneamiento y otras formas de ineficacia del negocio jurídico.....	51
3.1 Definición de saneamiento.....	51
3.2 Clases de saneamiento.....	53
3.2.1 Saneamiento por evicción.....	54
3.2.1.1 Procedimiento del saneamiento de evicción.....	57
3.2.2 Saneamiento por vicios ocultos.....	59
3.2.2.1 Acción estimatoria.....	61
3.2.2.2 Acción redhibitoria.....	61
3.2.3 Procedimiento del saneamiento de vicios ocultos y sus excepciones.....	62
3.3 Aplicación del saneamiento a bienes usados y reconstruidos.....	64
3.4 Rescisión.....	64
3.4.1 Características de la rescisión.....	65
3.4.2 Clases de rescisión.....	66
3.4.3 Efectos de la rescisión.....	67
3.5 La resolución.....	68
3.5.1 Características de la resolución.....	69



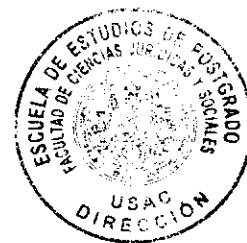
3.5.2 Requisitos del ejercicio de la facultad resolutoria.....	69
3.5.3 Efectos de la resolución.....	70

CAPÍTULO IV

4. Procedimientos de protección al consumidor.....	73
4.1 Dirección de atención y asistencia al consumidor.....	73
4.2 Procedimientos administrativos para la solución de conflictos entre consumidor y proveedor.....	76
4.2.1 El arreglo conciliatorio entre las partes.....	76
4.2.2 Arbitraje de consumo.....	78
4.2.3 Procedimiento administrativo ante la DIACO.....	81
4.2.3.1 Planteamiento de la queja.....	82
4.2.3.2 Primera audiencia.....	83
4.2.3.3 Segunda audiencia.....	83
4.2.3.4 Prueba.....	83
4.2.3.5 Resolución final.....	84
4.2.3.6 De las infracciones y sanciones.....	85
4.2.3.7 Aplicación de sanciones e impugnaciones.....	87
4.3. Necesidad que se regule la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	88

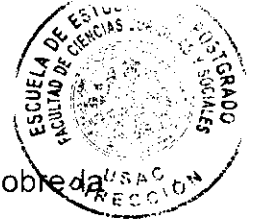
CAPÍTULO V

5. Análisis de la responsabilidad civil ante la negociación de bienes usados o reconstruidos en Guatemala.....	93
5.1 Generalidades.....	93
5.2 Debe existir la responsabilidad civil en la negociación de bienes usados o reconstruidos, derivado del saneamiento de vicios	



ocultos.....	93
5.3 La pretensión de esta responsabilidad debe promoverse ante la promoverse ante la persona que vende el bien con el objeto del pago de daños y perjuicios.....	94
5.4 Análisis de campo sobre la responsabilidad civil ante la negociación de bienes usados o reconstruidos en Guatemala....	95
5.4.1 Introducción.....	95
5.4.2 Presentación y análisis de resultados de la entrevista... 1. Datos generales de la entrevista DIACO..... 2. Resultado de la entrevista..... 3. Análisis e interpretación de la entrevista.....	96 96 97 106
1. Datos generales de la entrevista de la MEGAPACA GUSTAVO MOLINA, OULET MAX DISTELSA Y AUTO VENTA DE VEHÍCULOS USADOS "LOS CHARROS" 2. Resultado de la entrevista..... 3. Análisis e interpretación de la entrevista.....	107 107 111
5.4.3 Presentación y análisis de interpretación de la encuesta de los usuarios-consumidores-compradores en la ciudad de Guatemala..... 1. Datos generales de la encuesta..... 2. Resultados de la encuesta.....	111 111 112
5.4.4 Análisis e interpretación general de la entrevista y encuesta.....	117
DISCUSIÓN.....	120
CONCLUSIONES	121
BIBLIOGRAFÍA.....	123
ANEXO.....	129

INTRODUCCIÓN



En el presente trabajo de investigación se realizó un análisis y estudio sobre la responsabilidad civil en Guatemala, ante la negociación de bienes usados o reconstruidos. Desde hace una década, fueron implementados los mercados de pulgas o las llamadas pacas; así también se les ha denominado según el bien o el producto que ofrezcan y vendan como negocios de segunda mano.

Dados los cambios que implican el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna, en un ambiente de libre mercado y competencia, dándose que, en la última década, se ha implementado el mercado consumidor de bienes usados y reconstruidos, es necesario que se implementen nuevos mecanismos técnicos y jurídicos para la protección al consumidor y usuario al adquirir esta clase de bienes.

Se puede establecer que existe responsabilidad civil cuando los bienes usados o reconstruidos son objeto de transacción o negociación, pues al apreciarse que el bien no cumple con el funcionamiento para el cual fue adquirido, da derecho al consumidor para que pueda entablar las acciones necesarias para el resarcimiento del daño causado, en ese sentido, se activa la relación causal contenida en el Artículo 1645 del Código Civil, porque todo daño o perjuicio que ocasione una persona sea intencional o no, debe repararse, contando para ello con procedimientos como el arreglo directo conciliatorio, el arbitraje de consumo o el procedimiento administrativo que se tramita ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) o procesos judiciales para hacer valer este derecho, como la rescisión contractual o bien el saneamiento por evicción o vicios ocultos, siendo este último el que con mayor frecuencia se puede dar ante el mal funcionamiento de los bienes usados o reconstruidos.

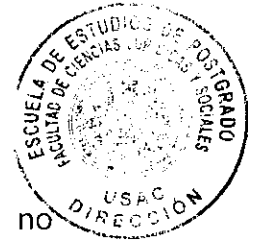
La hipótesis se basó en lo siguiente: ¿Debe existir alguna normativa especial que regule responsabilidad civil en la negociación de bienes usados o reconstruidos en Guatemala? por lo que la pretensión de esta responsabilidad debe promoverse ante la persona que vende el bien, con el propósito del pago de daños y perjuicios; al no establecerse en forma clara en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se remiten al Código Procesal Civil y Mercantil las acciones que deberán plantearse en vía sumaria por parte de los consumidores y usuarios, respecto a la reclamación, al no surtir efectos la forma administrativa ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).



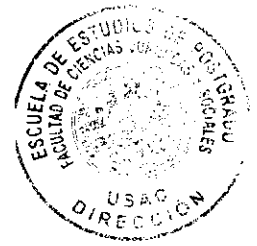
Los objetivos del presente trabajo son, precisamente, analizar, determinar y fundamentar la importancia y necesidad de una adecuada implementación de la aplicación y regulación de mecanismos legales y técnicos que protejan al Consumidor en la compra o negociación al adquirir un bien usado o reconstruido.

Para la investigación del presente trabajo, se realizó un análisis de interpretación de conceptos y doctrinas de tratadistas en el campo de la responsabilidad civil, compra y venta, negocio jurídico, Derecho Mercantil y Civil, bienes, bienes usados y reconstruidos, el papel que desempeña la DIACO entre otros temas que se desarrollan en el trabajo de investigación.

El presente trabajo de investigación se compone de cinco capítulos, en el primero trata todo lo referente a la responsabilidad civil, en relación a la negociación de bienes usados o reconstruidos, antecedentes y clases, en el capítulo segundo se definen a los bienes usados y reconstruidos dentro de la relación al consumo, definiciones y naturaleza, en el capítulo tercero se dan a conocer algunos mecanismos con los que cuenta el consumidor al apreciar que los bienes usados o reconstruidos presentan deficiencias y no llenan las expectativas para las cuales



fueron adquiridos, ya sea por presentar un defecto oculto o porque estos no pertenezcan al vendedor, en el capítulo cuarto se definen los procedimientos de protección al consumidor, en donde se regulan algunos procedimientos con los que cuenta el consumidor para obtener la protección a sus derechos en las negociaciones que constantemente efectúa, por lo que a continuación se presentan algunos de ellos, partiendo de que la primera de las leyes referidas creó un ente de carácter administrativo que depende del Ministerio de Economía, el cual vela especialmente porque los derechos de los consumidores sean protegidos, pues es el órgano responsable de la aplicación de la ley citada y su reglamento; sin perjuicio de las funciones propias de los tribunales de justicia, es por ello que previo a conocer los procedimientos con que cuenta el consumidor para defender sus derechos en una relación de consumo, es necesario conocer brevemente a dicho ente que por sus siglas se denomina DIACO, y en el capítulo quinto se realiza el trabajo de campo sobre el tema a investigar, sobre los bienes usados y reconstruidos con colaboración de personas que forman parte del tema investigado, y de la confrontación y discusión de resultados se emiten conclusiones, y análisis de campo.



CAPÍTULO I

1. La responsabilidad civil

En el ordenamiento jurídico guatemalteco mercantil, supletoriamente se aplican las disposiciones del Derecho Civil, tal como lo establece el Artículo 1 del Código de Comercio, Decreto Número 2-73 del Congreso de la República de Guatemala; en ese sentido, en el presente trabajo de investigación se tratarán los principales aspectos de la responsabilidad civil tomando como base la doctrina civil y el ordenamiento jurídico civil, en concreto el Código Civil, Decreto Ley Número 106, porque la responsabilidad civil es una consecuencia directa del incumplimiento de la relación jurídico-contractual enfocándose el presente trabajo de investigación desde el punto de vista mercantil, debido a que en todo caso se debe de resarcirse los daños y perjuicios ocasionados, ante todo cuando se trata de una negociación de bienes usados o reconstruidos y sus defectos no son advertidos por quien hace el negocio jurídico, el cual generalmente es mixto pues es entre un comerciante y una persona individual o jurídica que no se dedica al comercio conforme el Artículo 5 del Código de Comercio citado, quedando muchas veces desprotegida ante la negociación realizada, por lo anterior se analizarán desde los aspectos más generales de la responsabilidad civil que incluyen sus antecedentes, clases, hasta la forma en que podría aplicarse a la negociación de bienes usados o reconstruidos.

1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad civil

La responsabilidad civil posee un origen muy remoto desde los primeros años de la humanidad, al respecto Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Mesa señalan: "En los primeros tiempos, las instituciones jurídicas en la generalidad de los pueblos, otorgaron a las víctimas de un daño o a sus familiares el derecho a vengarse del dañador, constituyendo este el modo por el que se buscaba lograr, a un mismo



tiempo, dos objetivos: la reparación del daño a través de la expiación del dolor y la sanción a quien lo provocó.

Desde siglos anteriores de los primitivos pueblos orientales como -Babilonia, Israel, Egipto, China, Persia, India- e incluso en el derecho romano arcaico, la responsabilidad era objetiva y resultaba de la simple circunstancia de haberse producido el daño; lo cual acarreaba por sí solo, sin discriminación sobre los factores que podían haberlo generado, la imposición de la o las penas al autor del hecho, a veces al jefe del grupo, e inclusive colectivamente a toda la tribu o familia a la que el primero pudiera pertenecer”¹.

Como puede apreciarse la responsabilidad civil tuvo su génesis con la propia humanidad que luego de agruparse en tribus o pueblos utilizaba la venganza privada para resarcir los daños que se ocasionaban por parte de otro grupo antagónico a sus intereses y que había incurrido en responsabilidad civil, incluso cuando se dice que la reparación se daba por medio de la expiación del dolor, surge la famosa Ley del Talión, siendo esto un símbolo o prototipo de la venganza privada.

Al respecto, Matilde Zabala de González refiere que: “El instinto de venganza excitaba la reacción frente a los daños injustos: se procuraba devolver un mal sufrido, castigando con ello al ofensor, generalmente a través de una pena corporal”.² Medida completamente contraria a las actuales reguladas en los ordenamientos jurídicos en las que las sanciones son de tipo pecuniario y no atentando la dignidad de la persona, con tratos crueles e inhumanos.

¹ F.A. Represas y M.J. López Mesa. *Tratado de la responsabilidad civil. el derecho de daños en la actualidad: teoría y práctica*. Tomo I. 1ª Edición. 2004 1ª. Reimpresión 2005. Buenos Aires. Argentina: Fondo Editorial de Derecho y Economías. Pág. 19.

² M. Zabala de González. *Resarcimiento de daños*. Buenos Aires Argentina: Editorial Hammurabi, 1999. Tomo 4. Pág. 79.



Jorge Bustamante Alsina³, indica: "Una visión histórica del fenómeno jurídico de la responsabilidad civil nos remonta al origen mismo del derecho, es decir, a las primeras manifestaciones de la actividad humana reguladas normativamente. En las primitivas comunidades todo daño causado a la persona o bienes de otro despertaba en la víctima el instinto de la venganza. El hombre respondía a un instinto natural de devolver el mal por el mal que había sufrido."

La primera forma de responsabilidad civil por daños fue entonces la venganza privada devolviendo un mal por otro, el cual en ocasiones podría ser desproporcional. Esto tiene como presunción lógica que si una persona vulneraba los derechos de otra en la relación contractual podía cobrarle los daños ocasionados no solo al deudor sino a los familiares, lo que en la antigua Roma se conoció como *manus inectia*, figura jurídica que al estudiarla en la literatura jurídica romana indica que si una persona deudora no cumple con el contrato celebrado se convierte en esclavo; incluso si el deudor fallece lo harán sus parientes, quienes si no pueden cumplir se convertirán también en esclavos.

Refiere Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Mesa, que la Ley del Talión viene a ser una reparación de la responsabilidad civil proporcional entre el daño causado y la venganza infligida; sin olvidar que también en algún momento podría darse el perdón al dañador producido por la entrega por este de un bien damnificado para resarcirlo de su perjuicio. Es decir, que se le autorizó al autor del daño que pudiese escapar al castigo, entregando a la víctima algún bien o una suma de dinero, que oficiaba simultáneamente de reparación del daño y de punición patrimonial del responsable. Quiere decir que el derecho comprendió por primera vez, que era irracional causar un nuevo daño para punir uno preexistente, dejando con ello atrás la Ley del Talión, esto es un primer gran avance sobre el concepto de responsabilidad civil en el mundo pues se empieza a alejar de la idea de la venganza

³ J. Bustamante Alsina. *Teoría General de la Responsabilidad Civil*. 8ª. Edición. Buenos Aires, Argentina: Editorial Abeledo Perro. 1993. Pág. 23.

privada para convertir el castigo en algo pecuniario con lo cual tenga que responder el que causa el daño”.⁴



Cuando surge el Estado, los poderes públicos fijan un monto techo de varias indemnizaciones pecuniarias, obligando a los lesionados u ofendidos a aceptar estas reparaciones; por ejemplo Francois Chabas y Henri Mazeaud,⁵ indican que en el Derecho Romano, la sanción de la Ley de las XII Tablas constituyó un punto de transición en la fase de composición que el pretor fijaba y a renunciar a la venganza privada. Con ello se aprecia que en Roma se regulaba en un ordenamiento jurídico la sanción pecuniaria de quien producía un incumplimiento contractual.

Un paso más se dio cuando los poderes públicos pasaron a sancionar a los autores de ciertos perjuicios que, no obstante afectar intereses particulares, ponían en peligro especialmente el orden social.

José M. Pena López,⁶ indica que el Derecho Civil, a diferencia del Derecho Penal, deja gradualmente de contemplar fines represivos y pasa a perseguir solamente *finis reparatorios*. Es así que la víctima de un hecho ilícito podía obtener del dañador una reparación pecuniaria (acción privada) y, simultáneamente, la autoridad pública aplicar una pena (acción pública), de esta forma combina ambas acciones para satisfacer la pretensión de quien sufrió el agravio.

Lo anterior denota que la aplicación de la sanción al dañador por parte del Estado significó otro paso trascendente siempre protegiendo la dignidad de la persona, pues el surgimiento de los Estados nacionales produjo la terminación definitiva de la violencia privada; la composición se tornó obligatoria y reglamentada por la

⁴ A. Represas y M.J. López Mesa. Ob. Cit. Págs. 20-21.

⁵ H. Mazeud, F. Jean & León- Chabas. *Derecho civil. obligaciones*. Tomo I. Buenos Aires, Argentina. Editorial Luis Andorno Zavadía. 1997. Pág. 472.

⁶ J. M. Pena López, J. M. prólogo a la obra de Fernando Peña López. *“La culpabilidad en la responsabilidad civil extracontractual*. Granada, España. Editorial Comares, 2002. Págs. XXII Y XXIII.



autoridad, provocando que esta se diera con mayor justicia y evitando cualquier tipo de agresión física y arbitraria.

Refiere Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Meza ⁷ que es importante destacar que los jurisconsultos romanos no distinguieron dos órdenes de responsabilidad, o que, por lo menos, no hicieron entre ellos una distinción más específica; y que habrían sido los glosadores⁸ y postglosadores quienes iniciaron esta labor de diferenciación, que a la postre habría sido receptada por el Código de Napoleón en 1804, para culminar en las obras de los juristas clásicos franceses, es decir que existiese una responsabilidad civil contractual y otra extracontractual, pues si se incumplía un contrato o la ley, al final debían pagarse las consecuencias directas de los actos de las personas.

1.2 Clases de responsabilidad civil

La responsabilidad civil surge de varios elementos que han provocado un daño, se divide para su estudio y comprensión en los diferentes ordenamientos jurídicos en dos grandes ramas: La Responsabilidad Civil Contractual que implica un

⁷ A. Represas y M.J. López Mesa. *Tratado de la responsabilidad civil. el derecho de daños en la actualidad: teoría y práctica*. Tomo II. 1ª Edición 2004 1ª. Reimpresión 2005. Fondo Editorial de Derecho y Economías, Buenos Aires, Argentina. Pág. 1.

⁸ Al respecto refiere Guillermo Floris Margadant en su obra "La Segunda Vida del Derecho Romano" (Pág. 101) "Estos intelectuales del Derecho se dedicaron a hacer el Corpus Iuris más comprensible, más transparente, mediante la elaboración de "glosas", comentarios, a veces de unas pocas palabras, colocadas en forma interlineal dentro del texto justiniano; en otras ocasiones, de algunas frases que, a pesar del uso de abreviaturas, no cupieron interlinealmente, de manera que tuvieron que colocarse en los márgenes de las Págs; y a menudo tan largos que tenían que redactarse en hojas, folletos y libros separados." Es de considerar que este movimiento si bien surgió en Bolonia, más tarde trascendió las fronteras italianas; por otro lado, hasta el siglo XIII la mayor parte de sus miembros era de la iglesia católica; sin embargo, a partir de la segunda generación hay personas que son casadas y tanto Glosadores como Postglosadores, se dedican cada vez más a las actividades ambulatorias y forenses. (Pág 129 del mismo libro, capítulo XI) señala Guillermo Floris Margadant, que los tres criterios de distinción entre Glosadores y Postglosadores son: "1) Los consilia no fueron desconocidos en la primera escuela; pero, eso sí, tomaron un gran auge en la segunda. 2) Los Postglosadores suelen usar como plataforma común la Gran Glosa, pero paralelamente con esta costumbre, varias obras de los más famosos Glosadores siguen circulando y son reimpresas, inclusive, en el Renacimiento. 3) La extensión del derecho romano a nuevos campos mediante reinterpretaciones, quizás "fraudulentas" desde el punto de vista del historiador, pero loables desde el ángulo de la pragmática jurídica, ya puede observarse en la obra de algunos Glosadores, pero es más frecuente y efectuada más talentosamente en la escuela de los Postglosadores.

incumplimiento a un contrato y la Responsabilidad Extracontractual que conlleva el incumplimiento de un deber plasmado en la norma jurídica.



Jorge Bustamante Alsina⁹ señala que existen dos sistemas de responsabilidad, según la doctrina clásica por un lado está la culpa contractual y por el otro la culpa extracontractual, delictual o aquiliana, que por cierto el nombre aquiliana obedece a la Lex Aquilia (en rigor, de un plebiscito llamado a voto por el Tribuno Aquilio) posiblemente fue promulgada en 286 A. C., o en algún otro punto en el siglo III A. C, era la *lex* (ley) del derecho romano que establecía una indemnización a los propietarios de los bienes lesionados por culpa de alguien. Va a depender en gran medida de la fuente de la obligación a que se refiera pero que al final de cuentas provocará que exista responsabilidad civil; teniendo presente que las fuentes de las obligaciones a nivel doctrinario son la ley, el contrato, los delitos, los cuasidelitos y los cuasicontratos. Entendiéndose que en Guatemala tres son la fuentes de las obligaciones en el Derecho Civil, por un lado, están las que provienen de un contrato, la cual interesa para el presente trabajo de tesis dada su connotación con la responsabilidad que pueda derivar del mismo; las que proceden de hechos lícitos sin convenio, encontrando dentro de esta como figuras propias, la gestión de negocios, el enriquecimiento sin causa y la declaración unilateral de voluntad. Como tercera fuente de las obligaciones están las que provienen de hechos y actos ilícitos en la cual se encuentra la responsabilidad civil extracontractual.

1.2.1 La responsabilidad contractual

Según Felix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Mesa¹⁰: "Se entiende por responsabilidad contractual a aquella en que incurre una o ambas partes de un contrato, al incumplir este, por negligencia, imprudencia, imprevisión, etc.

⁹ J. Bustamante Alsina. Ob. Cit. Págs. 81.

¹⁰ F. A. Trigo Represas y M. J. López Meza. Ob Cit. Tomo II. Pág. 4.



El incumplimiento contractual tipifica la conducta del deudor en relación con cada contrato considerado, porque la violación tiene en el caso su regulación propia, en el contrato y en la ley. Es así que el incumplimiento contractual está regulado normativamente en cuanto al modo, lugar y tiempo de ejecución de la prestación y ello con independencia de la voluntad del deudor, que supone la concurrencia de la culpa o del dolo.

Pero, para que la responsabilidad sea contractual resulta indispensable que el daño provenga de la inexecución de una obligación creada por el contrato (...) la necesidad de que el daño derive de la inexecución de una obligación previa señala la presencia de un elemento más estricto en la responsabilidad contractual que en la extracontractual, pues la culpa debe referirse en cada caso, a la naturaleza de la obligación impuesta convencionalmente, y no ya al genérico e indeterminado deber legal de actuar sin causar daño a otro.

La reparación que tiene por objeto el resarcimiento del acreedor contractual implica una modificación o sustitución del contenido originario de la prestación mientras que en la órbita aquiliana tiene el carácter de una obligación nueva cuya extensión se determina con arreglo a criterios basados en el resultado del daño producido.

Si bien es cierto que, dentro de la órbita de la responsabilidad contractual, probada la inexecución de la obligación la culpa del deudor se presume, quedando a cargo de este la acreditación de que tal incumplimiento no le es atribuible, también es preciso que el acreedor demuestre la inexecución de la prestación a cargo del deudor." No está demás agregar que el Código Civil guatemalteco en los Artículos del 1,423 al 1,425 acepta la culpa como causal del incumplimiento de la obligación, obviamente mientras no se pruebe lo contrario, consistiendo la culpa en una acción u omisión perjudicial a otro, en que se incurre por ignorancia, impericia o negligencia, pero sin propósito de causar algún daño; claro está que la culpa ha de graduarse y esta tarea le corresponderá al juez que conozca del caso concreto.



En cuanto a las eximentes de responsabilidad civil que regula el ordenamiento jurídico guatemalteco, es importante considerar que el contrato ha sido catalogado como un *pacta sunt servanda*, es decir, que es ley entre las partes que lo celebran, en consecuencia quienes lo suscriben deben respetar cada una de las cláusulas insertas en el mismo pues de lo contrario derivaría una responsabilidad civil ante su incumplimiento; desde luego que existe una excepción a la regla, tal es la *rebus sic stantibus* también conocida como Teoría de la Imprevisión que en el ordenamiento jurídico guatemalteco se encuentra en los Artículos 1,330 del Código Civil, Decreto Ley Número 106 y 688 del Código de Comercio, Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, pues dicha teoría, señala en concreto que cuando las condiciones bajo las cuales fuere contraída la obligación cambiare de manera notable, por hechos imposibles de prever o evitar, haciendo su cumplimiento demasiado oneroso para el deudor, este contrato puede ser revisado mediante la declaración de un juez, esto en materia civil; respecto al Código de Comercio se establece que esta teoría se da únicamente en los contratos de tracto sucesivo o en los de ejecución diferida, es decir los que se prolongan en el tiempo, pudiendo en todo caso el deudor demandar la terminación si la prestación se torna demasiado onerosa por sobrevenir hechos extraordinarios e imprevisibles, quiere decir que en estos casos se puede apreciar una exoneración a la responsabilidad civil de parte del deudor.

Por otro lado, el deudor no responderá civilmente en tanto que exista caso fortuito o fuerza mayor, al momento de incumplir con el contrato pactado, siempre y cuando no exista mora de su parte, esto en atención al Artículo 1,426 del Código Civil, Decreto Ley Número 106, es de considerar que si bien el Código de Comercio no regula nada respecto al caso fortuito o fuerza mayor, supletoriamente debe aplicarse la legislación civil, por otro lado, en el Derecho Mercantil la mora es automática en tanto que la civil debe ser objeto de interpelación o requerimiento de pago.



Estimo entonces que estos dos supuestos podrían eximir al deudor de cualquier responsabilidad civil que se entable en su contra al momento de incumplir una cláusula contractual.

Eduardo A. Zannoni,¹¹ al analizar el Artículo 519 del Código Civil Argentino, refiere que la responsabilidad civil contractual: “prevé el valor de la pérdida que el acreedor haya sufrido y el de la utilidad que haya dejado de percibir por la inexecución de la obligación a su debido tiempo”.

Jorge Bustamante Alsina¹² expresa: “la culpa contractual supone una obligación concreta, preexistente, formada por la convención de las partes y que resulta violada por una de ellas”.

Es de mencionar también a Alberto Tamayo Lombana,¹³ quien señala: “La responsabilidad civil contractual resulta de la inexecución parcial o total, o de la ejecución imperfecta o tardía de una obligación estipulada en un contrato válido. Presupone por lo tanto la existencia de un contrato válido celebrado entre las partes y el incumplimiento o cumplimiento imperfecto de alguna de las obligaciones estipuladas en él.” Cita como ejemplo dicho autor una compraventa en donde un vendedor no transfiere la cosa vendida o lo hace tardíamente, o la cosa es de inferior calidad o se encuentra averiada, se refiere entonces a la mora como castigo en el cumplimiento de la obligación, lo que desde luego provoca que exista una responsabilidad civil de parte del que no cumple.

¹¹ E. A. Zannoni. *El daño en la responsabilidad civil*. 2ª. Edición. 1987. Editorial Astrea. Buenos Aires, Argentina. Pág. 327.

¹² J. Bustamante Alsina. Ob. Cit. Pág. 81

¹³ A. Tamayo Lombana. *Manual de obligaciones. la responsabilidad civil fuente de obligaciones*. 1998. Editorial Temis S.A. Santa Fe de Bogotá-Colombia. Págs. 11-12.



1.2.2 La responsabilidad civil extracontractual o aquiliana

Para Jorge Bustamante Alsina¹⁴ la culpa extracontractual es independiente de una obligación preexistente y consiste en la violación no de una obligación concreta sino de un deber genérico de no dañar; quiere decir que dentro de esta responsabilidad no existirá un documento en el que las partes hayan pactado derechos y obligaciones, es decir, un contrato.

Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Meza,¹⁵ citando a Roberto H. Brebbia, indica que: "...la responsabilidad extracontractual constituye el género, en un sistema unitario de responsabilidad civil, y las responsabilidades contractual y precontractual, las especies. De aquí que, en la doctrina, los principios rectores del sistema estén dados en el campo aquiliano. Ello es válido en el derecho argentino, aun cuando el Código Civil, al legislar separadamente las responsabilidades extracontractual y contractual, haya insertado normas señeras de la responsabilidad civil en general (...) que trata de los actos ilícitos, como ser; las normas que tratan el caso fortuito o fuerza mayor (...) o la relación de causalidad (...) entre otras". A ese respecto Guatemala también posee una regulación similar a la de Argentina si se toma en consideración que la Responsabilidad Civil Aquiliana se regula de los Artículos 1,645 a 1,673 del Código Civil, Decreto Ley Número 106 y la Responsabilidad Contractual está dispersa en los Artículos del referido Código Civil a partir del 1,251.

Se dice que la responsabilidad extracontractual surge de un hecho negativo ante la ausencia de un contrato; pero la realidad es que se da por el incumplimiento de la fuente de obligación que procede de hechos y actos ilícitos. Por otro lado, la responsabilidad es extracontractual si no media esa obligación asumida por el agente, sino solo la genérica de no inferir lesión en la esfera jurídica ajena. Al respecto el Artículo 1,645 del Código Civil, Decreto Ley Número 106 parte de la

¹⁴ Ibid.

¹⁵ F. A. Trigo Represas y M. J. López Meza. Ob. Cit. Tomo II. Pág. 2.



premisa que toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente da la impresión que se trata del dolo, o por descuido o imprudencia, en este caso se trata de la culpa, está obligada a repararlo, salvo que demuestre que el daño o perjuicio se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima, nótese que en este caso le atribuye a la víctima el daño o perjuicio, pues con su actitud se produjo automáticamente la responsabilidad civil.

Es de considerar también que la responsabilidad extracontractual puede generarse de la comisión de un ilícito penal sea este doloso o culposo y que aún cuando exista exención de la responsabilidad penal, esto no libera de la responsabilidad civil, a menos que el juez así lo decida.

En este tipo de responsabilidad civil, al igual que en la contractual opera la presunción de que se da por culpa de la persona y no por dolo a menos que se pruebe lo contrario, esto al tenor del Artículo 1,648 del Código Civil, Decreto Ley Número 106.

Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Meza,¹⁶ indican: “Existe responsabilidad civil extracontractual, por oposición a la contractual, cuando se produce un daño, violando derechos ajenos y fuera de toda relación convencional, aun cuando éste existiera”. Dichos autores también citan lo que ha dicho el Tribunal Supremo de España en cuanto a este tema, quien al respecto señala: “mientras la responsabilidad contractual nace como consecuencia lógica-jurídica del incumplimiento o infracción de los términos de un negocio, la responsabilidad extracontractual tiene su origen en un ilícito civil productor del daño, al margen además de todo incumplimiento o infracción”. También señaló este Tribunal: “El vínculo obligacional surge en la reclamación extracontractual después de producido el evento indemnizable, como consecuencia de las normas generales impuestas por la convivencia y de la aplicación del principio *alterum* o no *laedere*, por lo que dicho nexo no constituye un *prius* como en la culpa contractual, sino un *posterius*, lo que

¹⁶ F. A. Trigo Represas y M. J. López Meza. Ob. Cit. Tomo II. Pág. 2.



indica que el ámbito de aplicación de ambas clases de culpa es completamente distinto y del todo independiente”.

Debe tenerse presente según esta sentencia del tribunal español, que por lógica la responsabilidad civil contractual está plenamente en el acuerdo al que han llegado las partes desde el momento que se celebró el contrato, incluso hay medidas que se pueden establecer para garantizar los daños y perjuicios al momento del incumplimiento del mismo, tal es el caso cuando se utilizan las figuras de la cláusula de indemnización y las arras, por ejemplo, sin perjuicio que se puedan garantizar las obligaciones con la hipoteca, prenda, fianza o aún el derecho de retención.

La responsabilidad extracontractual o aquiliana tal como lo refiere este tribunal, es *posterius* pues hay una incertidumbre que se produzca, dado que no hay un acuerdo preliminar, sino más bien hay la contravención al ordenamiento jurídico; aún cuando se podría pensar que la excepción a la regla es la teoría del riesgo creado u objetiva de la responsabilidad civil extracontractual en la que basta con que la circunstancias de haber creado un peligro o riesgo, determine que su creador quede obligado la resarcimiento de los daños o perjuicios que se produzcan por ese peligro, por lo que la víctima únicamente estará obligada a probar el daño o el perjuicio sufrido y el causante solo podrá exonerarse de la responsabilidad si prueba, como se dijo, que la víctima actuó con dolo, teniendo en cuenta que esta doctrina la acepta Guatemala en ciertos Artículos del Código Civil tal es el caso de los accidentes de trabajo, medios de transporte, menores de edad, responsabilidad de patronos, entre otros.

1.3 Presupuestos de la responsabilidad civil

Al hablar sobre los presupuestos de la responsabilidad civil, se hace alusión a cada uno de aquellos elementos o efectos que se generan cuando se incurre en la misma, desde el daño hasta la indemnización a que tendrá derecho un contratante como consecuencia del incumplimiento de la relación jurídico contractual. Es evidente que el desarrollo del presente capítulo resulta muy importante pues en él se



establecerán los conceptos generales que se derivan de la responsabilidad contractual, dado que es muy frecuente que ante la contratación de bienes usados o reconstruidos se genere un incumplimiento de quien vende el producto al momento que este no satisface las necesidades del comprador, quien podría quedar desprotegido si no hace uso de los medios jurídicos que tiene a su alcance.

José De Aguiar Dias¹⁷ indica que: "...los casos de responsabilidad civil obedecen a cuatro series de exigencias comunes: a) el daño, que debe ser cierto, pudiendo, entretanto, ser material o moral; b) la relación de causalidad, la causal conexión, lazo o relación directa de causa a efecto entre el hecho generador de la responsabilidad y el daño, con sus presupuestos indispensables; c) la fuerza mayor y la exclusiva culpa de la víctima tienen, sobre la acción de responsabilidad civil, el mismo efecto preclusivo, precisamente, porque suprimen ese lazo de causa a efecto; y, d) las autorizaciones judiciales y administrativas no constituyen motivo de exoneración de responsabilidad".

El Tribunal Supremo de España¹⁸ ha entendido que los principales presupuestos de la Responsabilidad Civil son: "a) una acción u omisión ilícita; b) la realidad y constatación de un daño causado; c) la culpabilidad, que en ciertos casos se deriva del aserto "si ha habido daño ha habido culpa", y d) un nexo de causalidad entre el primero y el segundo requisito."

Es de resaltar que ambas citas coinciden en los presupuestos de la responsabilidad civil; el daño, entendiéndose este como una acción u omisión ilícita; el cual a su vez debe comprobarse y ser cierto; la culpa que como se indicó es la presunción de cuando se comete el daño, salvo que se compruebe que fue intencionado y por supuesto la relación de causalidad, es decir que todo daño o perjuicio debe ser reparado por la persona que lo ocasionó.

¹⁷ J. De Aguiar Dias. *Tratado de la responsabilidad civil*. 1998. Editorial José M. Cajica, JR., S.A. Puebla, México. Págs.139-140.

¹⁸ Cita F. A. Trigo Represas y M. J. López Meza. Ob. Cit. Tomo I. Pág. 387. al fallo que emitió la Sala 1ª. el 29 de diciembre de 1997.



Algunos otros autores señalan que los presupuestos son el perjuicio o daño causado, la imputabilidad que conlleva la culpa o el dolo del que ocasiona el daño y que está obligado a repararlo y la existencia de una relación de causalidad entre la culpa y el daño. Para otros únicamente son dos: un daño causado; que lo sea ilegalmente (hecho ilícito); y que haya imputabilidad.

A continuación se explican los principales presupuestos de la responsabilidad los siguientes:

1.3.1 Daño

Enrique Barros Bourie¹⁹ señala que es: “el detrimento, perjuicio o menoscabo que una persona sufre a consecuencia de la acción u omisión de otra, y que afecta a sus bienes, derechos o intereses”.

Para Rafael De Pina Vara²⁰, lo define como la pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.

Asimismo, Guillermo Cabanellas, señala que el daño es: “El detrimento, perjuicio o menoscabo que por acción de otro se recibe en la persona o en los bienes”.²¹

Se trata del elemento más importante por razones lógicas pues no habría responsabilidad civil si no hay un daño producido, pues para que se indemnice a un contratante se necesita la preexistencia del daño, pues como lo refiere Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Meza,²² citando a Le Tourneau “sin daño, nada de daños y perjuicios”. También refiere que el daño es el presupuesto central de la

¹⁹ E. Barros Bourie. *Tratado de la responsabilidad extracontractual*. 2006. Editorial Jurídica de Chile. Pág. 214

²⁰ R. De Pina Vara. *Diccionario de derecho*. 2002. Editorial Porrúa. México. Pág. 312.

²¹ G. Cabanellas. *Diccionario de derecho usual*. Tomo I. 1976. 9ª Edición. Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires, Argentina. Pág. 577.

²² F. A. Trigo Represas y M. J. López Meza. *Ob. Cit.* Tomo I. Pág. 393.

responsabilidad civil, puesto que sin él no puede suscitarse ninguna **percepción** resarcitoria, sin que exista perjuicio no hay responsabilidad civil.



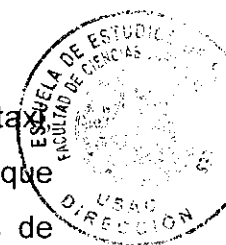
Jorge Bustamante Alsina,²³ indica: "nadie está autorizado a desbordar su órbita de facultades e invadir la ajena. Si ello ocurre se configura el daño en sentido lato, pero cuando la lesión recae en los bienes que constituyen el patrimonio de una persona, la significación del daño se contrae y se concreta en el sentido estricto de daño patrimonial".

El daño ha sido también llamado como perjuicio según Alberto Tamayo Lombana²⁴ indicando que tanto el daño como el perjuicio es un elemento común y fundamental en todos los casos de la responsabilidad civil, pues sin perjuicio sufrido por la víctima, no se cuestionaría la responsabilidad, ya que el fin de la responsabilidad civil es el de reparar, carecería de interés una acción de este género, por carencia de perjuicio; refiere también que el Código Civil colombiano no definió el perjuicio, pero su noción resulta clara, por cuanto coincide con el significado corriente de la palabra, señalando que es un daño, una lesión al patrimonio, en el honor, en los sentimientos, en las prerrogativas de orden afectivo e intelectual. Para finalizar cita a Arturo Alessandri Rodríguez, quien ha dicho que el daño es todo detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia que sufre un individuo en su persona, bienes, libertad, honor, crédito, afectos, creencias, etc.

Es menester destacar que según la legislación guatemalteca, conforme el Artículo 1,434 del Código Civil, Decreto Ley Número 106, da una diferencia entre lo que es daño y perjuicio al considerar al primero como la pérdida que el acreedor sufre en su patrimonio; mientras que el perjuicio es la ganancia lícita que se deja de percibir, este punto será analizado más adelante cuando se estudien las clases de daños; es decir, que en el daño el acreedor pierde en su patrimonio, en tanto que en el perjuicio el acreedor ya no percibe las ganancias lícitas que el bien le genera como

²³ J. Bustamante Alsina. Ob.cit. Pág. 157.

²⁴ A. Tamayo Lombana. Ob. Cit. Pág. 33.



frutos. Por ejemplo, en un accidente automovilístico en el cual colisiona un taxi siendo este afectado, el daño consistiría en la destrucción del vehículo, en tanto que el perjuicio es la ganancia que el taxista deja de percibir durante los días de reparación del automóvil. De igual forma en un contrato de arrendamiento el daño sería la destrucción que sufra el inmueble de parte del obligado a pagar la renta, en tanto el perjuicio sería la renta dejada de percibir por parte del arrendador. En el caso de los bienes usados o reconstruidos el daño se daría en la falta de uso del bien porque no funciona, lo cual traería como consecuencia el perjuicio, es decir que por contener desperfectos no pueda ser aprovechado para obtener ganancias a la persona que lo adquirió.

1.3.1.1 Clasificación de los daños

Felix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Mesa, coinciden en que una de las mejores clasificaciones que hay sobre los daños, la da José Bustamante Alsina, quien refiere que según los daños se originen en la inejecución de un contrato o en un acto ilícito, se pueden considerar distintas clases propios de uno y otro tipo de responsabilidad y otros comunes a ambas. Para el efecto se citará en el presente trabajo de investigación la clasificación que hace el autor José Bustamante Alsina.²⁵

a) Daños en la responsabilidad contractual

1) Daño compensatorio y daño moratorio

Esta clasificación se da en atención a la causa que provoca el daño, pues si no se cumple definitivamente el contrato, este será compensatorio, porque conlleva todo el menoscabo patrimonial, por lo tanto la indemnización entrará en sustitución de la prestación originalmente pactada. Pero si el incumplimiento es relativo y hay un atraso en la ejecución, el daño será por lógica moratorio, comprendiendo el perjuicio que cause al acreedor la demora en cumplir su obligación, por lo tanto la

²⁵ J. Bustamante Alsina. Ob.cit. Págs. 173-175.



indemnización se acumula al objeto de la prestación y es accesoria a la obligación originalmente pactada. Como puede apreciarse este daño de tipo remuneratorio, castiga a quien no cumple completamente o cumple de manera tardía. En la legislación Guatemalteca se colige que existe el daño compensatorio según el Artículo 1,645 del Código Civil, Decreto, Número 106 al indicar que toda persona que cause un daño a otra debe repararlo; por otro lado, el Código citado regula la mora como parte del incumplimiento de las obligaciones a partir del Artículo 1,428 al 1,432, en tanto que en el Código de Comercio, Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, se regula en el Artículo 677, diferenciándose una de la otra en que la civil necesita requerimiento, en tanto la mercantil es automática al momento del incumplimiento del contrato, produciéndose el daño moratorio.

2) Daño intrínseco y daño extrínseco

El primero de los mencionados se da en relación con el objeto mismo de la prestación, mientras que será extrínseco, cuando el acreedor lo sufre eventualmente en otros bienes que no son parte de la prestación. Depende mucho del bien que se trate, pues podría extenderse a otros bienes; sin embargo, en el contrato ha de pactarse concretamente la prestación.

3) Daño común y daño propio

Es común el que experimenta cualquier persona con motivo del incumplimiento de la obligación; es propio el que sufre una persona determinada por circunstancias que le son particulares, este último sería el que se aplica más a la relación contractual en la que están determinadas las partes de un contrato.



b) Daños en la responsabilidad extracontractual

1) Daño directo y daño indirecto

Será directo el daño si lo reclama la víctima del hecho, es decir que lo importante aquí es el sujeto legitimado para reclamar la indemnización, por lo que quien se ve afectado en su patrimonio es el único facultado para pedir que se le retribuya lo que perdió. A su vez debe temerse en cuenta que también existe una responsabilidad civil directa, cuando quien tiene que responder por el daño es quien lo causó, por ejemplo quien sufre lesiones, los menores de edad que han cumplido más de quince años de edad, el que origina un apremio o prisión ilegal, así como quien los ordena, los profesionales por su ignorancia o negligencia inexcusable o por divulgación de los secretos que conoce con motivo de su profesión, los dueños de animales y propietarios de edificios.

Por ende será daño indirecto si lo reclama otra persona distinta de la víctima que ha sufrido perjuicio en un interés propio y legítimo; siempre y cuando tenga la facultad necesaria para hacerlo, por ejemplo en el caso de un mandatario o un representante legal, en el uso de sus atribuciones. Por otro lado, está la responsabilidad civil indirecta, que se refiere a que responde del daño otra persona que lo causó, tal es el caso de los menores que no han cumplido quince años, lo harán sus padres o tutores, los directores de establecimientos, los patronos por sus empleados.

c) Daños en ambas responsabilidades

1) Daño inmediato y daño mediato

Se identifica el concepto con el de consecuencias inmediatas y mediatas, las primeras son las que resultan según el curso natural y ordinario de las cosas; mientras que las segundas son las que se dan de la conexión de un hecho con un acontecimiento distinto. La extensión de la responsabilidad del deudor o del autor

del acto ilícito en su caso, se mide en relación con estas distintas consecuencias que se imputan o no.



2) Daño previsto y daño imprevisto

Los daños previstos son los que el deudor o el autor del acto, ha considerado posibles al contraer la obligación o ejecutar el acto. Los daños imprevistos son los que no han sido considerados en los casos expuestos. De alguna manera esta clasificación va en concordancia con la anterior pues los daños inmediatos son de previsibilidad presumida por la ley dada la forma en que suceden; pero los mediatos son de previsibilidad posible; los casuales son imposibles de prever.

3) Daño actual y daño futuro

Bustamante Alsina no da una definición clara al respecto únicamente señala que ambos llenan el requisito de ser “ciertos” para atribuir al daño la calidad de indemnizable. Sin embargo, Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Mesa,²⁶ citan a Fischer explicándolos así:

Daño Actual es: “el menoscabo o perjuicio que emana de un hecho ya acontecido y que ha producido todas sus consecuencias, bien definidas y perfiladas, al momento de reclamarse la indemnización”.

Daño futuro conlleva hacer una distinción en dos grandes bloques: “1) Daño futuro propiamente dicho: en este supuesto se trata de un hecho ocurrido pero cuyas consecuencias dañosas no han cerrado aún todo su ciclo, y se sabe que, de acuerdo al curso natural y ordinario de los acontecimientos, en el futuro aumentarán sus repercusiones perjudiciales; en cuyo caso estas consecuencias futuras son indemnizables y le es permitido al juez “extender las miradas a las posibilidades del

²⁶ F. A. Trigo Represas y Marcelo J. López Meza. Ob. Cit. Tomo I. Pág. 451.



porvenir" (...) es el caso de la agravación del estado de incapacidad de una persona, a consecuencia de un accidente. 2) Daño hipotético o eventual: Cuando al momento de reclamarse la indemnización, no se ha producido aún el hecho dañoso y lo que hay es solamente una posibilidad de que el mismo acontezca, en cuyo caso no se tiene derecho a reclamar indemnización alguna."

d) Daño patrimonial y daño extrapatrimonial

Para finalizar se estima muy importante en la presente tesis citar una última clasificación tal es el caso del Daño Patrimonial y el Daño Extrapatrimonial, la cual desarrolla Félix A. Trigo Represas y Marcelo J. López Mesa.²⁷

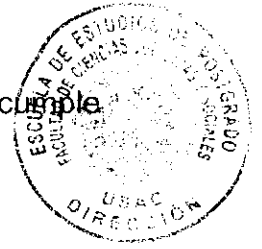
1) Daño patrimonial: También conocido como daño material, es el que sufre el perjudicado en su patrimonio, siendo valorado económicamente por referencia al valor que el bien dañado tiene en el mercado cuando el daño se ha causado. Este daño conlleva la noción de menoscabo, lesión o agravio al concepto de patrimonio; provoca una disminución de utilidad que es compensable con dinero o con bienes intercambiables por dinero.

Tradicionalmente se distinguen dos grandes bloques o especies de perjuicios patrimoniales, estos son el daño emergente y el lucro cesante.

a) Daño emergente: Se define como la pérdida o disminución de valores económicos ya existentes, es decir como empobrecimiento del patrimonio esto es lo que el Artículo 1,434 del Código Civil, Decreto Ley 106 refiere en su primera parte. Este daño emergente se refiere al costo de la reparación necesaria del daño causado y a los gastos en los que se ha incurrido con ocasión del perjuicio; es decir, son los gastos ocasionados o que se vayan a ocasionar, como consecuencia del evento dañoso y que el perjudicado o un tercero tiene que asumir. Al tratarse de

²⁷ F. A. Trigo Represas y M. J. López Meza. Ob. Cit. Tomo I. Págs. 456-464.

desembolsos efectivamente realizados, es el rubro que en mayor medida cumple con el requisito de certeza del daño resarcible.



b) Lucro cesante: Son las ventajas económicas esperadas, lo que implica la pérdida del enriquecimiento patrimonial previsto. También se contempla en el Artículo 1434 citado, porque es la ganancia dejada de obtener o la pérdida de ingresos, como consecuencia directa e inmediata del hecho lesivo.

1.3.2 Relación de causalidad

Es un elemento más de la responsabilidad civil, según el cual la causa produce un efecto; indica Tamayo Lombana²⁸ que es lógico pensar que para poder condenar a una persona a reparar el perjuicio que reclama un demandante, deberá demostrarse la existencia de un vínculo causal, entre el daño y el hecho o culpa del demandado. “Deberá aparecer en forma clara que el hecho generador de responsabilidad (culpa o actividad del demandado), es la causa y que el daño sufrido por la víctima es el efecto. Se tendrá así el vínculo de causa a efecto o relación de causalidad. (...) La obligación de reparar, en el campo de la responsabilidad contractual, presupone también la mora o el incumplimiento del deudor, y cuando se trata de la obligación de no hacer, su contravención: es decir la realización del hecho prohibido...”. Por otra parte, vale la pena señalar lo que menciona Luis Díez-Picazo y Ponce De León,²⁹ que se trata de relacionar al daño con la persona, debiendo indemnizarse el daño causado; siendo la causa la condición *sine qua non* del daño, es decir aquel de los elementos o de las condiciones que, si hubiera faltado el resultado dañoso no se hubiera producido, por lo que si se quita la causa desaparece la consecuencia (*sublata causa tollitur effectus*).

Debe considerarse que el vínculo causal tiene que demostrarse, pues si se descubre que es un origen distinto no se será responsable. Por lo tanto el actor en responsabilidad civil, cualquiera que sea el tipo de responsabilidad en que haya

²⁸ A. Tamayo Lombana. Ob. Cit. Págs. 63-65.

²⁹ L. Díez Picazo y Ponce De León. *Derecho de daños*. 1999. Madrid, España. Editorial Civitas Págs. 331, 334.

fundado su acción, deberá acreditar el vínculo causal entre el perjuicio que se alega y el hecho generador de responsabilidad.

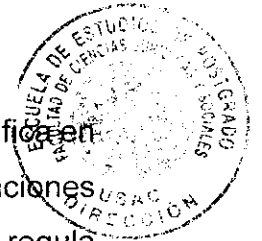


En la legislación guatemalteca, el Código Civil, Decreto Ley Número 106 establece en el Artículo 1,645 que: "Toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente, sea por descuido o imprudencia, está obligada a repararlo, salvo que demuestre que el daño o perjuicio se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima".

Al analizar la presente norma se establece con claridad la relación causal aceptada en Guatemala, tomando en consideración que ante todo daño o perjuicio, es decir, ante al daño emergente o el lucro cesante, sea doloso o culposo, debidamente acreditado, trae como consecuencia la reparación o indemnización del mismo, teniendo como excepción a ello que haya existido culpa o negligencia inexcusable de la víctima; pero todo esto ha de probarse. No está de más señalar que el Código Civil guatemalteco adopta como principio que la culpa se presume en el daño causado, únicamente que el actor demuestre lo contrario podrá estimarse que hubo intención o dolo en causar el daño o perjuicio.

1.4 Regulación de la responsabilidad civil en el derecho guatemalteco

Luego de estudiar los principales aspectos de la responsabilidad civil, los cuales son la base de la presente tesis, se puede establecer que en Guatemala se acepta la responsabilidad civil tanto extracontractual como contractual; la primera de ellas aparece regulada como una de las tres fuentes de las obligaciones del derecho civil guatemalteco, contemplada de los Artículos 1,645 al 1,673 del Código Civil, Decreto Ley 106, generada esta por la comisión de un ilícito penal, por daños que las personas les ocasionan a otras en sus bienes sea por descuido, imprudencia o negligencia, quedando obligadas a repararlos; se incluye aquí a las personas jurídicas entre las que está el Estado.



Por su parte la responsabilidad civil contractual no se regula de forma específica en el Código Civil; sin embargo, está contemplada en la fuente de las obligaciones provenientes del contrato contenida en los Artículos 1,517 al 1,604; también regula el código citado al negocio jurídico, sus requisitos, vicios y la nulidad, cuya máxima expresión es el contrato; existen otras figuras que se refieren al contrato, tal es el caso de la mora, la cláusula de indemnización y las arras entre otras.

Con base en el Artículo 1,517 se entiende por contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación, es por ello que la base del contrato lo son las obligaciones civiles las cuales a su vez pueden ser cumplidas, incumplidas, transmitidas y extinguidas; es decir que cuando se da el incumplimiento total o parcial sea por dolo o culpa, provocará que exista la responsabilidad civil contractual; surgiendo figuras como la mora, la cláusula de indemnización y las arras, estas últimas dos si se pactaron; provocando también los daños y perjuicio derivados de la relación jurídico contractual. No está demás indicar que se exceptúan los casos fortuitos y de fuerza mayor que exoneran la responsabilidad contractual.

Por otro lado, en este capítulo se trató el tema de daños y la teoría de la causalidad como elementos indispensables para que exista la responsabilidad civil; la clasificación de los daños, aún cuando no se encuentran taxativamente regulados en el Código Civil o en el Código de Comercio guatemaltecos, se aprecia que pueden producirse al darse el incumplimiento.



CAPÍTULO II



2. Los bienes usados o reconstruidos dentro de la relación de consumo

2.1 Antecedentes

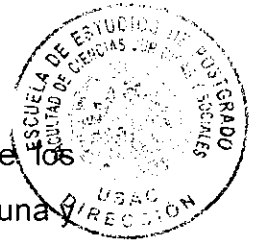
La presente tesis tiene como componente específico a los bienes usados o reconstruidos, los cuales cotidianamente son objeto de contratación mercantil, dado que la mayor parte de la población guatemalteca no tiene los recursos suficientes para adquirir bienes nuevos o de primer uso, debido a los precios altos en los que se encuentran en el mercado, por lo cual optan para satisfacer sus necesidades por bienes de segundo uso, sin que ello menoscabe el buen funcionamiento de esos bienes ni ocasione perjuicio al consumidor que los adquiere. Para iniciar este capítulo es necesario definir y analizar algunos conceptos importantes que están relacionados con los bienes usados o reconstruidos.

2.2 Definición de bien

El término bien puede ser definido desde el contexto económico como: "todo aquello que le sea útil al hombre y que satisface una necesidad directa o indirectamente...". En cuanto a su significado jurídico es todo aquello que le corresponde a una persona y que requiere una protección legal para no ser lesionado por un tercero, por lo que se pueden denominar como bienes jurídicamente protegidos.³⁰ En lo personal estimo que podría referirse el término bien al componente activo del patrimonio de una persona, pues el patrimonio es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que posee una persona.

El Código Civil, Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, establece en los Artículos 442 y 443 que los bienes son las cosas

³⁰ V. O. Aguillar Guerra. *Derechos reales*. 2007. Colección de Monografías Hispalense. Guatemala. Págs. 55 y 56.



susceptibles de apropiación y que se encuentran dentro del comercio de los hombres; quiere decir que hay cosas que no son bienes, tal es el caso de la luna y el sol, pues no deberían pertenecer a una persona específica, ni tampoco podrían ser objeto de comercialización. Por otro lado, hay cosas que tampoco pueden enajenarse porque su negociación genera un ilícito penal o porque es imposible que se puedan transmitir por pertenecer al Estado. De esa cuenta para que un bien pueda existir en el campo del derecho es necesario que posea como características la apropiación y la comerciabilidad. Al respecto señala Vladimir Osmán Aguilar Guerra, que el término apropiación implica hacer propia una cosa que no lo era, dándole el carácter de propietario de ella al que la hace suya, es decir que para que puedan ser apropiadas las cosas no deben estar excluidas del comercio; por su parte la comerciabilidad conlleva la susceptibilidad de un bien de ser objeto de actos jurídicos.³¹ Como característica importante en estos conceptos resalta la comerciabilidad, es decir que pueda traficarse de forma correcta entre las personas, por otro lado un aspecto importante es que debe existir una apropiación del bien, por lo cual este ha de ser posible, lícito y determinado.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en el Artículo 3 literal b) define a los bienes de la siguiente forma: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables, quiere decir que son bienes aquellos que pueden venderse o transmitirse de una persona a otra, siempre y cuando se observe la licitud en el negocio jurídico y por su supuesto si se trata de bienes usados o reconstruidos se garantice el uso y disfrute de los mismos, quedando bajo reserva del adquirente el poder ejercer sus derechos en caso los bienes no puedan utilizarse para el motivo de su adquisición.

³¹ V. O. Aguilar Guerra. Ob. Cit. Págs. 58-59.



2.3 Clasificación de los bienes

Existe una clasificación extensa de los bienes en el Derecho Civil, plasmándose éstas en las diferentes legislaciones; ya bien señalaba Julien Bonnecase³² que la clasificación es relativamente numerosa, existiendo bienes muebles e inmuebles, los primeros son aquellos cuyo desplazamiento es posible sin ningún riesgo para su sustancia, el Código Civil, Decreto Ley 106 los regula en el Artículo 451, enumerando dentro de ellos los bienes que pueden trasladarse de un lugar a otro, sin menoscabo de ellos mismos ni del inmueble donde estén colocados; la construcciones en terreno ajeno, hechas para un fin temporal, las fuerzas de la naturaleza susceptibles de apropiación, los derechos de autor entre otros; lo importante será entonces que los muebles se distinguen porque puede trasladarse de un lugar a otros sin ningún problema que altere su sustancia. En tanto que los inmuebles son los que no son susceptibles de ser desplazados, sin alterar su sustancia; el Código Civil guatemalteco los lista en el Artículo 445, destacando dentro de ellos el suelo, subsuelo, espacio aéreo, las minas mientras no sean extraídas y las aguas que se encuentren en la superficie o dentro de la tierra; los árboles, plantas mientras estén unidos a la tierra y los frutos no cosechados, las construcciones adheridas al suelo de manera fija y permanente, las cañerías conductoras de agua, gas o electricidad, incorporadas al inmueble, entre otros.

Otra clasificación que existe es la de comunes que son utilizados por todos y no pertenecen a nadie en su totalidad, tal es el caso del aire, las aguas y el mar y bienes sin dueño que son los que por su naturaleza, son susceptibles de propiedad privada y no han sido efectivamente apropiadas, por ejemplo los animales salvajes; hay también bienes consumibles y no consumibles, encontrándose aquí en presencia de la noción de bien en el sentido estricto del término. Los bienes consumibles son las que por su naturaleza no procuran una utilidad sino que utilizan una sola vez o al transmitirse no son devueltos los mismo bienes, tal es el caso del

³² J. Bonnecase. *Elementos de derecho civil*. Tomo I. 1945. México: Editorial José M. Cajica, Jr. Traducción por José M. Cajica Jr. Págs. 628-632.



dinero y de los comestibles; así también dentro de ellos están los bienes que sirven de base al cuasiusufructo establecido en el Artículo 713 del Código Civil, Decreto Ley 106, el cual señala que si el usufructo comprende cosas que no pueden usarse sin consumirse, el usufructuario está obligado a restituirlos en igual género, cantidad y calidad; y si esto no fuere posible, a pagar su valor si se hubiesen dado estimadas, o su precio corriente al tiempo de cesar el usufructo, si no fueren estimadas. Por el contrario, las cosas no consumibles son las que se prestan a un uso renovado, como los inmuebles, muebles y el menaje de una casa.

También pueden haber bienes fungibles y no fungibles, los primeros se refieren a los dotados de equivalencia, considerados desde el punto de vista de su valor y no del de su individualidad, el Código Civil, Decreto Ley 106 indica en el Artículo 454 que son fungibles si pueden ser sustituidos por otros de la misma especie, calidad y cantidad; en tanto los no fungibles son aquellos que se consideran en su individualidad y no en su valor, refiere dicho Artículo que estos no se pueden reemplazar por otros de las mismas cualidades.

Existen los bienes de dominio público y los bienes de dominio privado, por su pertenencia al Estado o a un particular; al respecto de estos bienes el Código Civil, Decreto Ley 106 señala en los Artículos 456 al 463, que los de dominio público pueden denominarse nacionales de uso común o nacionales de uso no común, evidentemente que ambos pertenecen al Estado, con la diferencia que los primeros pueden ser utilizados por los particulares, mientras que los segundos tienen restricción en cuanto a su uso. Por su parte los de dominio privado, pertenecen a personas individuales o jurídicas que tienen título legal. Para finalizar están también los bienes corpóreos e incorpóreos, los cuales están regulados en el Artículo 2 literales d) y e) respectivamente, de la Ley de Garantías Mobiliarias, Decreto Número 51-2007 del Congreso de la República de Guatemala; por último, están los principales y accesorios.

Con base en lo anterior puede indicarse que los bienes usados o reconstruidos tendrán la calidad de bienes muebles, fungibles, no consumibles, corpóreos y de dominio privado.



2.4 Definición de bienes usados o reconstruidos

Cuando se habla de bien usado puede definirse como aquel bien mueble que ha sido utilizado por una o varias personas, quienes deciden enajenarlo o arrendarlo a otra. El estudio que se hace en esta tesis será sobre la enajenación o arrendamiento de parte de una personal individual o jurídica que se dedique al comercio, es decir que sea comerciante individual o social, quien deberá garantizar el uso del bien.

En cuanto a los bienes reconstruidos, son aquellos bienes muebles que por el mal funcionamiento o defecto que poseen deben reconstruirse si se les quiere dar utilidad; así como el uso incesante, hace que una persona individual o jurídica que se dedica al comercio, los repare o reconstruya y los haga funcionar para el fin a que fueron creados, para su posterior enajenación.

2.4.1 Características

Las características de los bienes usados son las siguientes:

- a) Que se trate de un bien mueble, descartándose aquí a los bienes inmuebles.
- b) Que sean susceptibles de comercialización por medio de la compraventa, arrendamiento, permuta, comodato, etc.
- c) La persona que trafica este tipo de bienes será un comerciante individual o social.

Dentro de las características de los bienes reconstruidos, están las siguientes:

- a) Que el bien adolezca de un mal funcionamiento o defecto, que haga necesaria su reparación.
- b) Que puedan comercializarse por medio de la compraventa, arrendamiento, permuta, comodato, etc.



c) Que la persona que transmite este tipo de bienes sea comerciante individual social.

2.5 Definición de relación de consumo

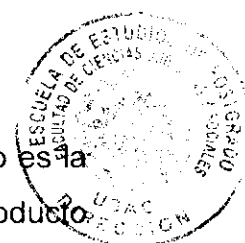
Según Ricardo Luis Lorenzetti ³³ el derecho del consumidor se ha desarrollado por la aplicación de normas protectoras que regulan situaciones de vulnerabilidad especial, en una secuencia histórica verificable. Por esta razón es que hay muchas definiciones del término consumidor, las cuales varían según el tiempo en que se viva, por eso este autor señala que no es lo mismo consumidor de los años setenta (refiriéndose a 1,970) que a los actuales de los años 2,000.

La relación jurídica de consumo es una definición normativa y su extensión surge de los términos que la ley asigne a los elementos que la componen como los sujetos que intervienen en la misma y el objeto desde luego.

La relación de consumo conlleva todas las situaciones en que el sujeto es protegido antes, durante y después de contratar, cuando es dañado por un ilícito extracontractual o cuando es sometido a una práctica del mercado; cuando actúa individualmente o colectivamente, siendo esta relación de consumo el elemento que decide el ámbito de aplicación del Derecho del Consumidor, debiendo comprender todas las situaciones posibles.

Por su parte el Artículo 4 de la Ley Uruguaya 17.189 señala que la relación de consumo es: el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final. La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo.

³³ R. L. Lorenzetti. *Consumidores*. 2a Edición 2009. Argentina: Editorial Rubizal-Culzoni. Págs. 82-85



La Ley Paraguaya 1334/98 indica en el Artículo 5º.: La relación de consumo es la relación jurídica que se establece entre quien, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

Como puede establecerse la relación de consumo es la relación o vínculo jurídico que surge por medio de la declaración de proveedor y consumidor en la adquisición de un producto, refiriendo el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que están sujetos a esa ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedor y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional, es decir, de las relaciones de consumo se produzcan.

2.6 Elementos de la relación de consumo

Es importante referir que cuando se entabla una relación de consumo, es decir una relación contractual mercantil referente a bienes usados o reconstruidos, deben identificarse plenamente a los elementos que intervienen en la misma, pudiendo apreciarse que son los siguientes:

2.6.1 Elemento personal o subjetivo

Son los sujetos que intervienen en la relación de consumo, teniendo entre ellos a los consumidores, usuarios, proveedores, anunciantes, distribuidores, importadores, fabricantes, entre otros, los cuales a continuación se analizan:

a) Sujeto activo en la relación de consumo

Consumidor: Se señala que es toda persona individual o jurídica, esta última de carácter privado, con o sin fines de lucro y públicas, este concepto se establece en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 3 literal c), al indicar que es: 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.



Ricardo Luis Lorenzetti³⁴ señala que la figura del consumidor nace vinculada al contrato, y por esta razón la define diciendo que es quien contrata a título oneroso; por otro lado, el consumidor está en contacto con la publicidad abusiva, engañosa, fraudulenta; está sometido a ofertas que condicionan la compra de un producto a otro, puede ser afectado por situaciones monopólicas, puede ser tratado discriminatoriamente, puede existir omisión de información. En Guatemala se puede apreciar que efectivamente el consumidor es vulnerado en sus derechos cuando adquiere un bien usado o reconstruido pues si bien celebra un contrato oneroso, este la mayoría de veces no queda plasmado en un documento; así también se omite la información necesaria sobre el funcionamiento del bien, lo cual redundará en perjuicio del consumidor.

En el Derecho Comparado se pueden apreciar definiciones de consumidor, por ejemplo el Código Civil Alemán, BGB Alemán, el cual ha unificado las obligaciones del derecho privado, señala en el Artículo 13 que es cualquier persona física que concluye un negocio cuya finalidad no tiene ligazón comercial con su actividad comercial. El Código Civil italiano en el Artículo 1,469 bis, señala que consumidor es la persona física, y afirma el criterio de que se adquiere para un ámbito extraño a la actividad empresarial o profesional eventualmente desarrollada. La Ley Española para la Defensa de los Consumidores 26/84 definió a los consumidores como personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes muebles o inmueble, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden. Para finalizar en los Estados Unidos de Norteamérica, la Ley sobre Firma Digital, del año 2,000 establece en su sección 106 una definición para las propósitos específicos de la ley, señalando que "consumer" comprende a un individuo que obtiene por medio de una

³⁴ R.L. Lorenzetti. Ob. Cit. Pags. 98-99



transacción, productos o servicios, los cuales son usados primariamente para un propósito personal, familiar o de su hogar.

Otras leyes como la brasileña, uruguaya, peruana, ecuatoriana y paraguaya, que son países latinoamericanos, coinciden con la Ley de Protección al Consumidor guatemalteca en el sentido que el consumidor puede ser persona individual o jurídica que adquieren o utilizan productos o servicios dentro de una relación de consumo. Esto regulado incluso, a nivel internacional en el Anexo I del Protocolo de Santa María, dentro del ámbito del Mercado Común del Sur (MERCOSUR).

El consumidor conforme al Artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, goza de una serie de derechos, dentro de los cuales destacan para el tema de bienes usados o reconstruidos, los siguientes:

- a) La protección y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- f) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su inconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.



Al analizar estos derechos se establece que el consumidor al adquirir un bien usado o reconstruido, lo hará confiando que este tiene todavía una vida útil; teniendo la obligación el proveedor de informarle al consumidor si se trata de bienes nuevos usados o reconstruidos, determinando la calidad que poseen y los riesgos que podrían tener, esto último podría disminuir su responsabilidad si el bien resulta inservible.

Cuando el consumidor se da cuenta que el bien usado o reconstruido que adquirió no funciona, tiene derecho a pedirle al proveedor que lo repare, lo indemnice, le devuelva su dinero o incluso que le cambie el bien, existiendo un incumplimiento al contrato o negociación celebrada; pudiendo invocar el consumidor los vicios ocultos, es decir un saneamiento, tema que se trata en otro capítulo de esta tesis. Para finalizar esta ley le da el derecho de plasmar su inconformidad del bien que adquirió en un libro de quejas y también conformar organizaciones de defensa a sus derechos, por medio de asociaciones sin finalidades lucrativas que deben inscribirse en el Registro de Personas Jurídicas adscrito al Ministerio de Gobernación, teniendo desde luego personalidad jurídica propia y distinta a la de sus asociados.

No está demás indicar, que la ley citada refiere que el consumidor va a tener como obligación, el utilizar el bien con observancia a su uso normal y según las especificaciones que de el proveedor, así como cumplir con las condiciones pactadas.

b) Sujeto pasivo en la relación de consumo

Proveedor: Es la otra parte dentro de la relación de consumo, sobre ella recaen mayormente obligaciones que debe cumplir frente al consumidor y usuario, que como se señaló es la parte más débil del contrato mercantil; máxime si se tratan de bienes usados o reconstruidos. Cabe señalar según Ricardo Luis Lorenzetti³⁵ que: "...en las relaciones contractuales el polo pasivo es el "proveedor" que es un término

³⁵ R. L. Lorenzetti. Ob. Cit. Págs. 108-109

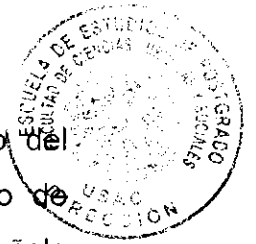
que abarca a una cantidad de sujetos particulares"; asimismo, señala que en la responsabilidad por daños, el polo pasivo es el autor del daño, y este término jurídico significa que es el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio".



En Guatemala, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el Artículo 3 literal c) indica: Que es la 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. Como puede apreciarse será quien otorgue al consumidor el bien con el propósito de que lo utilice y satisfaga sus necesidades, debiendo tener mayor cuidado cuando se tratan de bienes usados o reconstruidos como se apreciará más adelante, también se trata de personas individuales o jurídicas como se indicó para el consumidor.

En el Derecho Comparado, se establecen diferentes definiciones de proveedores, por ejemplo la Ley 8078 de Brasil, en el Artículo 3o., señala que es: toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, y los entes despersonalizados, que desarrollen actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, exportación, distribución, comercialización de productos o prestación de servicio.

La ley peruana señala que son proveedores las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores, clasificándoles a su vez en distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores y prestadores.



Vale decir que el origen de la noción de proveedor está en el Derecho del Consumidor, pues en el Derecho Mercantil se ha usado más el término de comerciante, asegurador, entre otros. Por su parte, Ricardo Luis Lorenzetti³⁶ señala que el consumidor pertenece como categoría al sector oferente de productos y servicios, siempre que lo haga de una manera profesional y en una relación de consumo. La noción de proveedor es muy amplia por incluir todos los sujetos que actúan al lado de la oferta en el mercado.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, también regula en el Artículo 3 literal a) al anunciante, señalando que es el proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad. Para el caso de bienes usados o reconstruidos debe indicarse con precisión esa información de modo que se advierta el estado real del bien o producto que se vende, dado que se trata de segundo uso y los consumidores que lo adquieren confían que ha de servir para satisfacer su necesidad.

Dentro de la ley antes citada se dan algunos derechos y obligaciones del proveedor, por lo que se citarán los que se cree se relacionan con el presente trabajo.

El Artículo 14 de esta ley señala como derecho del proveedor el exigirle al consumidor y usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados, es decir, que si bien se ha analizado que el consumidor tiene una gama de derechos, no debe apartarse de lo pactado en la negociación. Por otro lado el proveedor tiene el libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre él y el consumidor.

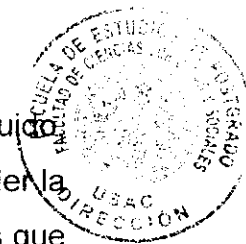
Respecto a las obligaciones del proveedor el Artículo 15 de la mencionada ley, cita entre otros los siguientes:

³⁶ R.L. Lorenzetti. Pág.110.



- a) Proporcionar información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- b) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- c) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- d) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- e) Indicar con caracteres gráficos notorios, cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- f) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables al personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- g) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos atendido por persona idónea, capacitada para este servicio.
- h) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- i) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- j) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.

De estas diez obligaciones señaladas para el proveedor, se puede comentar que lo primero que tiene que efectuar este sujeto, es la advertencia del bien que va a



negociar al consumidor, especialmente si se trata de un bien usado o reconstruido, garantizando el lapso de la vida útil del mismo, debiendo para el efecto extender la respectiva factura y utilizar el idioma español en las todas las especificaciones que realice en torno al contenido, manejo y uso del bien. Asimismo, si los bienes resultan deficientes deberá en todo momento responder por los vicios ocultos o los daños que ocasione; pues en todo momento debe resarcirle al consumidor el pago de daños y perjuicios ante la deficiencia del bien que se negoció.

2.6.2 Elemento objetivo o real

Se trata del bien o servicio que se negocia o que va a ser el motivo del contrato que se celebra. Está vinculado a la actividad del sujeto referida al bien. Al respecto Ricardo Luis Lorenzetti ³⁷ señala que la relación jurídica entre consumidores y proveedores tiene un objeto, configurado por la operación jurídica considerada o los bienes a los cuales se refiere, y que son los productos y los servicios. Este autor hace un análisis sobre las diferencias entre cosas, productos y bienes, llegando a la conclusión de que es más preciso utilizar la palabra bien, lo cual comparto, pues es el bien el elemento real de la relación de consumo, pudiendo ser este usado o reconstruido. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, señala que ha de utilizarse el término de bien.

2.6.3 Elemento formal

Se refiere al instrumento que le da validez a la relación de consumo, es decir al contrato que se celebra y la forma en que se hace el mismo. Es de considerar que en este documento se debe plasmar y advertir sobre el estado real del bien objeto del negocio, máxime si este es usado o reconstruido. Dentro de este elemento se encuentra la publicidad que es la comunicación que el proveedor dirige al público

³⁷ R.L. Lorenzetti. Ob. Cit. Págs. 115-117.

por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.



En el caso particular del presente trabajo, se pudo apreciar que cuando se trata de negociaciones sobre bienes usados o reconstruidos, generalmente no se hace un contrato por escrito, únicamente en el mejor de los casos se otorga una factura, lo cual contraviene la forma de celebrar un contrato, pues tal como lo estipula el Código Civil de Guatemala, Decreto Ley 106, en el Artículo 1575, el contrato cuyo valor exceda de trescientos quetzales, debe constar por escrito si éste es civil; si el contrato fuere mercantil puede hacerse verbalmente si no pasa de mil quetzales.

Por otro lado, como se analiza más adelante existe un incumplimiento de parte del proveedor del bien en cuenta a no dar un documento que respalde la negociación y que de a conocer las condiciones en las cuales se encuentra el mismo.

2.7 Principios de interpretación a favor del consumidor y usuario dentro de la relación de consumo

Para iniciar este tema es necesario aclarar que la doctrina señala que el deudor tiene a su favor algunos principios que lo benefician respecto de la relación con el acreedor, de esa cuenta ha surgido el favor *debitoris* o favor *libertatis*, aunque esta última acepción del principio es más de inspiración penal; refiere que en caso de duda debe interpretarse contra quien ha estipulado una cláusula dentro del contrato y en liberación de quien se ha obligado; el Código Civil Guatemalteco, Decreto Ley Número 106 al respecto señala en el Artículo 1,602 que en si la duda no puede resolverse por los medios indicados, debe decidirse a favor del obligado; así también señala el Artículo 1,600 de dicho Código que las cláusulas oscuras, ambiguas o contradictorias de un contrato insertas en modelos o formularios preparados de antemano por uno de los contratantes, se interpretarán a favor del otro contratante; en igual sentido lo regula el Código de Comercio Argentino, al señalar que en los casos dudosos las cláusulas ambiguas deben interpretarse



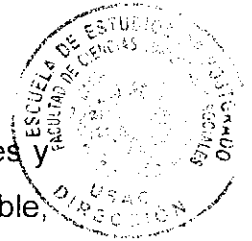
siempre a favor del deudor, en el sentido de la liberación, esto según el Artículo inciso 7 de dicho código.

Partiendo del principio citado, dentro de la normativa civil que aplica al Derecho Mercantil, vale decir, como lo refiere Ricardo Luis Lorenzetti,³⁸ que: “en los últimos treinta años del siglo XX, se decidió dar un paso más amplio en la protección; no sólo la posición en la relación obligatoria, no sólo la posición en un contrato típico.

Surge la noción de consumidor, se relaciona con el acto de consumo, y no específicamente con la calidad de acreedor o deudor en una obligación o con un contrato en particular. Engloba la cantidad de contratos disímiles, de actos jurídicos unilaterales y de hechos jurídicos.”

Como puede apreciarse para entablar una relación de consumo, máxime si se trata de bienes usados o reconstruidos debe existir una protección especial de parte del Estado hacia el consumidor, pues si en una relación civil o mercantil en donde existe acreedor y deudor, hay principio de favor *debitoris*, en los últimos años se ha dado la protección al consumidor, quien no necesariamente va a tener este nombre porque permanentemente está consumiendo. Si buscáramos una base constitucional en Guatemala sobre esta defensa al consumidor, se parte del Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, que establece que es obligación fundamental del Estado, 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 la salud, seguridad y legítimos intereses económicos; nótese que dicho precepto constitucional indica obligación fundamental, es decir que el Estado debe velar porque se cumpla por el carácter principal que le da. La Ley de Protección al Consumidor Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en el Artículo 1 indica que es precisamente el objeto de esta ley promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha

³⁸ R.L. Lorenzetti. *Consumidores* 2ª. Edición Actualizada. Argentina: Editorial Rubizal-Culzoni. 2009. P. 16.



materia. Resalta que 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.

Es innegable que existe entonces un orden público de protección de la parte más débil en la relación de consumo, por el carácter desigual económico-social, en vista que muchas veces no se discuten los contratos mercantiles por ser estos de adhesión y no de negociación.

Refiere Ricardo Luis Lorenzetti³⁹ que el consumidor normal puede comportarse racionalmente si tiene información adecuada sobre el bien que adquiere; sin embargo, hay consumidores que están por debajo del standard normal y sufren, muchas veces, coacción económica que les impide actuar libremente, por lo que para corregir estas situaciones el Derecho tiene normas protectoras que van desde los derechos fundamentales hasta las técnicas contractuales o procesales.

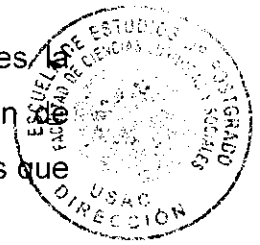
En Guatemala, aparte del artículo constitucional señalado, existe la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que como más adelante se analizará tiene herramientas para proteger al consumidor en esa relación que se da con el proveedor o vendedor del bien; aún cuando no se haya creado a la fecha una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, como también se analizará.

2.8 Análisis de la Ley de Protección al Consumidor sobre los bienes usados o reconstruidos en la relación de consumo

Como se indicó, la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 119 literal i), establece como obligación del Estado la protección y defensa de consumidores y usuarios, respecto a que se les brinde un buen servicio por parte de los proveedores de bienes y servicios. Además, dentro del concepto de buen

³⁹ R. L. Lorenzetti. Ob. Cit. P. 40.

servicio que pudiera ser muy amplio y complejo, se circunscribe lo que es la preservación de la calidad de consumo interno y de exportación con el fin de garantizar la salud, seguridad y los legítimos derechos e intereses económicos que le asisten.



Pudiera decirse, entonces, que los consumidores y usuarios, se encuentran en situación similar a la de los trabajadores, pues se necesita que ese derecho sea reconocido y protegido o tutelado por el Estado para equiparar esa desigualdad material que existe entre unos y otros, en el caso de los bienes y servicios, lo que sucede con el proveedor de estos y los consumidores y usuarios.

Hace más de once años fue emitida la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual se encuentra contenida en el Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, este cuerpo normativo es el más importante respecto a contribuir al cumplimiento de las obligaciones del Estado en esta materia. Tiene como fundamento el hecho de que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante resolución 39/248 del nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en la 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.

La Ley de Protección al Consumidor regula que en caso de incumplimiento de las obligaciones de los proveedores, respecto a un bien o servicio, tiene como consecuencia la indemnización de los daños y perjuicios que se hayan generado por sus hechos u omisiones que ocasione; es más, en el Artículo 4 de la ley referida, se establecen como principales derechos del consumidor y usuario, la seguridad en la adquisición lo cual conlleva que el producto que se compra debe satisfacer la necesidad del consumidor, sin que implique esto engaño o deficiencia del producto por mala fe del proveedor; por otro lado, la ley establece que debe existir una

información veraz, clara y oportuna sobre los bienes, indicando si estos son usados o reconstruidos y los riesgos que ellos podrían presentar.



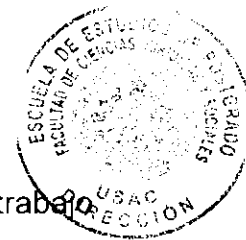
Resulta oportuno señalar que al no darse la seguridad en la adquisición del bien, el proveedor deberá reparar, indemnizar, devolver el dinero o cambiar el bien, por incumplimiento de lo convenido en la transacción, de las disposiciones de la ley u otras o por los vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor. También contempla la Ley que el consumidor puede optar entre la reposición del producto o la bonificación de su valor en la compra de otro.

En cuanto a las obligaciones del consumidor o usuario, destacan, además del pago por los bienes en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato, que este debe utilizarlos en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas; de esa cuenta el consumidor tampoco puede caer en el mal uso del bien que adquirió.

En relación con los proveedores de los bienes, la Ley de Protección al Consumidor en el Artículo 14 refiere que poseen ciertos derechos, entre ellos está que le pueden exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.

Paralelamente a los derechos de los proveedores deben cumplir con ciertas obligaciones, entre ellas que no deben transgredir los ordenamientos nacionales e internacionales, derivados de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte; por otro lado, deberá respetarse la vida, salud y seguridad del consumidor o usuario, al proveer bienes o prestarle servicios, debiendo proporcionar la información básica sobre éstos.

Resulta interesante destacar que cuando se trata de bienes usados o reconstruidos, el proveedor debe indicar esta circunstancia con caracteres gráficos notorios;



además deberá hacer constar esta circunstancia en la factura, lo cual en el trabajo de campo que se efectuó se aprecia que los proveedores no cumplen con esta disposición; es más, muchas veces no desean dar factura, no obstante que el Artículo 21 enfatiza lo siguiente: Bienes deficientes, usados o reconstruidos. Cuando se ofrezca al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberá indicarse esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios Artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

Es de considerar que la garantía la ley la regula, al establecer que en la propaganda que se utiliza para proporcionar el bien, los documentos o etiquetas del mismo, deben referir en qué consiste la misma; además, quién es la persona responsable u obligada, las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva. Lo anterior denota que debe existir una información básica de los productos y bienes que se venden; así como su garantía, debiéndose especificar las características de estos, sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en las etiquetas, envolturas, envases y empaques, debiendo ser veraz, exacta, clara y visible; además, consignarse en idioma español, moneda nacional y con las medidas que correspondan.

En cuanto a la responsabilidad del proveedor, la ley señala que, él debe responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de los productos o servicios contratados; asimismo, debe responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto; debiendo

poner a disposición del público el número telefónico para la atención de reclamos atendiendo por persona idónea, capacitada para ese servicio; sobre este aspecto el hecho que sea usado o reconstruido, no exime al proveedor de prestar la garantía necesaria al consumidor. Esto genera seguridad en los productos y bienes que se enajenan o arrendan, pues refiere la ley en el Artículo 44 que en caso de establecerse que un bien de consumo adolece de un defecto que constituye un peligro o riesgo aún utilizándolo adecuadamente, el proveedor del mismo deberá retirarlo del mercado o sustituirlo por otro a su costo, en todo caso, el proveedor deberá devolver al consumidor o usuario lo pagado por el producto, contra la presentación de éste en su respectivo envase cuando proceda y el documento que acredite la adquisición del mismo. Cabe mencionar que la ley también refiere que quien incumpla las obligaciones deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que de sus hechos u omisiones ocasione de acuerdo a las leyes del país, es decir del Código Civil, tratándose como ya se indicó en el anterior capítulo del pago por el daño emergente y lucro cesante. Ahora bien si los hechos fueran constitutivos de delito, se puede presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público para los efectos consiguientes.



Respecto al incumplimiento del contrato celebrado entre el proveedor y el consumidor, la ley señala que es deber del primero de los mencionados resarcir al consumidor o usuario de acuerdo con las leyes del país, en este caso del Código Civil, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor o de otras vigentes del país que sean aplicables; para finalizar la ley señala que el proveedor debe atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.

En la contratación mercantil es muy común que los contratos se hagan por adhesión en el caso de bienes usados o reconstruidos no es la excepción en cuanto a esa formalidad, debiendo en todo caso interpretarse, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el contrato; asimismo, cualquier



renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato y las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando estas no hayan sido dejadas sin efecto. Resulta importante indicar que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, resalta que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión alguna cláusula o estipulación que haga responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean imputables o contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencia que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.

2.9 Regulación de los bienes usados o reconstruidos en la legislación comparada

En el Derecho Comparado, la regulación de bienes usados o reconstruidos es muy similar a la de Guatemala, para el efecto se puede citar a Costa Rica como un país que tiene dentro su regulación la Ley Número 7472, la cual fue publicada el 19 de enero de 1,995 y reformada en el año 2,002, contemplando en la promoción de competencia y defensa del consumidor a este tipo de bienes, lo siguiente: ARTÍCULO 39.- Bienes usados y reconstruidos Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes El comerciante debe advertir los extremos anteriores si anuncia la venta de esos productos usando cualquier medio. Si no existe advertencia sobre el particular, esos bienes se consideran nuevos y en perfecto estado; nótese que el comerciante deberá indicarle al consumidor de la forma más sencilla y clara posible, es decir dando una información básica del bien objeto de la compraventa, pues de no hacerlo no se considerará usado o reconstruido, sino más bien que se trata de un bien nuevo o en perfecto estado; por lo tanto debe dejarse constancia en los documentos que acrediten la propiedad del bien.



Esta disposición es complementada con el Artículo 52 del Decreto Ejecutivo Número 36234 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio costarricense publicado el 1 de noviembre de 2,010, el cual señala que cuando se ofrezcan partes, repuestos, bienes defectuosos, usados o reconstruidos, el comerciante debe indicar tales condiciones al consumidor antes de la compra y de manera precisa y clara; por otro lado indica, que si en un mismo establecimiento se venden este tipo de productos, se deberán mantener en un lugar separado, claramente identificados de modo que no exista confusión, sirviendo esta circunstancia como advertencia suficiente, previa a la compra. Además, el comerciante deberá exponer al menos dos rótulos en español, con letra por lo menos de 20 centímetros de alto, en forma visible al público consumidor, en el que se indique que los bienes que venden son usados, defectuosos o reconstruidos, en su defecto, cada Artículo deberá tener una colilla o una pegatina⁴⁰ con letras de no menos de 2 centímetros de alto indicando esa condición. Es obligatorio informar al consumidor previo a la compra, si las partes de los Artículos vendidos o los repuestos utilizados en reparaciones, son usados; esta advertencia debe aparecer además en la factura original o comprobante que se entregará al cliente.

Si no existiera advertencia sobre la condición de que el bien es usado o reconstruido, se considerará nuevo y en perfecto estado; esta advertencia deberá quedar clara en la publicidad que sobre el producto se haga.

No está demás indicar que en la legislación costarricense, también se exige que los proveedores den garantía de calidad a los consumidores y usuarios sobre los productos usados o reconstruidos que son objeto de la contratación mercantil, así lo regula el Artículo 43 de la Ley Número 7472, al establecer que todo bien que se venda o servicio que se preste debe estar implícitamente garantizado en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que, por

⁴⁰ Una **pegatina** (a menudo también denominada **adhesivo**, **calcomanía** o **sticker**, del inglés *to stick*, pegar) es un soporte de texto o imágenes impresas o serigrafiadas sobre una lámina de vinilo o papel en cuya parte posterior se ha dispuesto de una fina capa de adhesivo.



razones de salud, medio ambiente y seguridad, establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas, dictadas por la administración pública.

En la legislación de la República Dominicana en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario 358-05, el Artículo 65 indica lo siguiente: Oferta de productos usados o imperfectos. Cuando la oferta de bienes se refiera a bienes usados, reconstruidos, imperfectos, deficientes o en mal estado, deberá indicarse esta circunstancia en forma precisa y notoria; de manera pues que la advertencia debe hacerse al consumidor para que esté enterado de la condición de bien usado o reconstruido, extendiéndose más allá esta legislación al señalar que puedan ser deficientes o en mal estado, de lo contrario se estima que quien dispone del bien debe garantizar el uso del bien como si fuera nuevo, en ese sentido el Artículo 66 refiere que cuando se comercialicen bienes duraderos⁴¹, el consumidor y los sucesivos adquirentes, aquí podría hablarse de bienes usados, tienen una garantía legal para los defectos o vicios de cualquier índole, que afecten el correcto funcionamiento de tales bienes o que hagan que las características de los productos entregados difieran con respecto de los ofrecidos; asimismo, el Artículo 68 de la citada ley le impone al proveedor la obligación de que deben entregar al consumidor una garantía escrita; durante el periodo de vigencia de la garantía, cita el Artículo 70 que el titular del bien tendrá derecho a la reparación gratuita y satisfactoria de los vicios o defectos originarios; si se constata que el producto no tiene las condiciones para cumplir con el uso al cual estaba destinado o no fuese posible su reparación satisfactoria, el titular de la garantía tendrá derecho a su mejor opción, a la sustitución del producto por otro en buen estado, a una rebaja del precio, o a la devolución del valor pagado, en capital, intereses y otros gastos de la operación, sin perjuicio de otras acciones que conforme a la ley puedan ejercerse. Para finalizar esta ley refiere en el Artículo 100 que los proveedores de productos y servicios, con motivo de su actividad, pueden incurrir en responsabilidad civil y penal; llama la atención que en cuanto a la responsabilidad civil el Artículo 102 indica que los

⁴¹ Entendiéndose como bienes duraderos según esa Ley, aquellos cuyas características les permiten ser utilizados sucesivamente hasta agotar sus propiedades durante su vida útil.

productores, importadores, distribuidores, comerciantes, proveedores y todas las personas que intervienen en la producción y la comercialización de bienes y servicios, serán responsables solidariamente conforme al derecho civil, de las indemnizaciones que se deriven de las lesiones o pérdidas producidas por la tecnología, por instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas a la utilización de dichos productos o servicios.

Por otro lado, indica que todo daño a la persona o a su patrimonio que resulte del vicio, defecto, insuficiencia o instrucciones inadecuadas, insuficientes o incompletas relativas al uso del producto o de la prestación del servicio, cuya responsabilidad objetiva sea atribuible al proveedor, obligará al mismo a una reparación adecuada, suficiente y oportuna. Dicha responsabilidad es solidaria entre todos los miembros de la cadena de comercialización. La reparación de los daños y perjuicios comprende, en forma concurrente o separada, la reposición del producto o servicio, reparación gratuita de daños derivados de la reparación principal, reducción del precio, restitución de los valores-costos por los daños derivados del consumo o uso del producto o servicio, devolución de los valores pagados e indemnización.

La legislación mexicana también refiere, en el ordenamiento jurídico, lo relativo a bienes usados o reconstruidos, al respecto la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala en el Artículo 12 bis que: Para determinar la conveniencia de la adquisición de bienes muebles usados o reconstruidos, las dependencias y entidades deberán realizar un estudio de costo de beneficio, con el que se demuestre la conveniencia de su adquisición comparativamente con bienes nuevos; el citado estudio deberá efectuarse mediante avalúo conforme a las disposiciones aplicables, expedido dentro de los seis meses previos, cuando el bien tenga un valor superior a cien mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, el cual deberá integrarse al expediente de la contratación respectiva. Como se aprecia en este caso se trata de bienes que pretende adquirir el Estado a particulares, quien debe tener el cuidado necesario para poder adquirirlos, sobre todo darles el valor que corresponda.



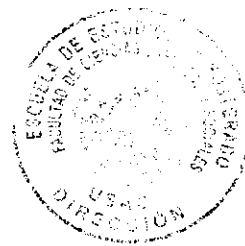
Al analizar estas legislaciones se encuentran puntos en común respecto a la legislación guatemalteca, pues al negociar bienes usados o reconstruidos se deben tomar en cuenta aspectos muy importantes entre los destacan:

- 1) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes, sobre todo si estos son nuevos, usados o reconstruidos; así también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. Esta información deberá hacerse constar en idioma español y de fácil comprensión al consumidor.

- 2) Otro aspecto similar extender factura al consumidor o documento que acredite la transferencia de propiedad del bien, indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto que se trate, lo cual he considerado que es suma importancia, pues los bienes por su uso o su reconstrucción podrían presentar defectos que hagan que el proveedor tenga que devolver el dinero o cambie el bien vendido por otro que satisfaga las necesidades del consumidor.

- 3) La reparación de los daños y perjuicios ocasionados por el bien objeto de la negociación.

CAPÍTULO III



3. El saneamiento y otras formas de ineficacia del negocio jurídico

En el presente capítulo, se dan a conocer algunos mecanismos con los que cuenta el consumidor al apreciar que los bienes usados o reconstruidos presentan deficiencias y no llenan las expectativas para las cuales fueron adquiridos, ya sea por presentar un defecto oculto o porque estos no pertenezcan al vendedor; para ello se estudiará la aplicación del saneamiento; así también dentro de las formas de ineficacia del negocio jurídico se encuentran la rescisión que puede ser un efecto del saneamiento y la resolución; las cuales a criterio de quien escribe pueden utilizarse al momento que el bien usado o reconstruido no cumple con el funcionamiento adecuado, lo cual hace que el consumidor se vea afectado en sus derechos cuando celebra un contrato sobre bienes usados o reconstruidos.

3.1. Definición de saneamiento:

La palabra saneamiento proviene del verbo sanear el cual según Guillermo Cabanellas⁴² significa: “Asegurar, garantizar, afianzar la reparación de daño eventual (...) En la compraventa, indemnizar el vendedor al comprador por evicción o vicios redhibitorios concernientes a la cosa enajenada”. Por su parte José Castán Tobeñas,⁴³ refiere que: “...sanear significa hacer sana una cosa, repararla o remediarla, y lo mismo contribuye a dar la cosa saneada el ponerla a cubierto de reclamaciones, como el garantizarla contra sus propios vicios e imperfecciones”. El saneamiento, señala Cabanellas, es la reparación del mal padecido; en la compraventa, es la obligación que pesa sobre el vendedor, convertido por la ley en garante del daño que al comprador pueda sobrevenir por efecto de la cosa enajenada, ya por vicio de la misma o por ser turbado en la posesión de la misma

⁴² G. Cabanellas. *Diccionario de derecho usual*. Tomo IV. 9ª Edición. Buenos Aires, Argentina. Editorial Heliasta S.R.L. 1976. Págs.15-16.

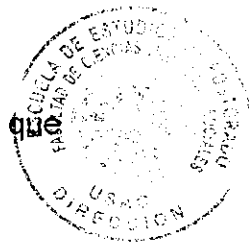
⁴³ J. Castán Tobeñas. *Derecho civil español, común y foral*. Tomo III, 9ª. Edición, Madrid, España. 1958. Pág 342.

por causa anterior a la compraventa. En el derecho español dos son las obligaciones que impone el legislador al celebrar un negocio jurídico mercantil, por un lado la entrega de la cosa vendida, sin la cual no habría venta, y la del saneamiento de la cosa objeto de la venta, sin la cual podría no subsistir ésta y aun ampararse la estafa u otra maniobra dolosa. Aún cuando más adelante se tratarán las clases de saneamiento, cabe señalar que en otros idiomas se denomina como garantía, revistiendo dos modalidades: 1) la responsabilidad ante el comprador por la posesión legal y pacífica de la cosa poseída; y, 2) la responsabilidad por los vicios o defectos ocultos de la misma. Lo primero se considera al tratar de la evicción; lo segundo, al exponer lo relativo a los vicios redhibitorios.

Rubén Alberto Contreras Ortiz⁴⁴ indica que el saneamiento es un efecto natural de todo contrato que, de manera onerosa, transfiera la propiedad, la posesión o el uso de bienes. Puede definirse como: “la obligación que por imperativo legal corresponde a quien transfiere a otro la propiedad, la posesión o el uso de determinado bien, a título oneroso, de garantizarse la posesión pacífica y útil de la cosa, e indemnizarle si tiene vicios ocultos que la hagan inútil para el uso al que se la destina, o en el caso de que la pierda, en todo o en parte, por sentencia judicial firme que declare con lugar la demanda instaurada por una tercera persona con derecho anterior”.

Un aspecto indispensable en la compraventa mercantil sobre bienes usados o reconstruidos, es que el vendedor debe garantizarle al comprador la pacífica y útil posesión de la cosa, lo cual al no producirse, se logrará por medio de esta figura del saneamiento; a ese respecto el vendedor no cumple solo con entregar el bien usado o reconstruido; la finalidad contractual, en efecto, desaparecería si después de tenerla en su poder, el comprador se viera desposeído de ella por el ataque en derecho realizado por un tercero o viese que el bien usado o reconstruido adolece de vicios o defectos que lo inutilizan, pues si bien se está consciente que el bien no

⁴⁴ R.A. Contreras Ortiz. *Obligaciones y negocios jurídicos civiles (parte general)*. 2010 1ª. Reimpresión de la Primera Edición. Guatemala. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Pág. 248-250.



es nuevo, ello no obsta para que pueda ser utilizado debidamente, a menos que surja una advertencia previa sobre los defectos del bien.

Federico Puig Peña,⁴⁵ al respecto indica: "...Este deber de garantía (así denominado en un amplio sector de la doctrina extranjera) es conocido en la técnica contractual con el nombre de obligación de saneamiento por evicción (perturbación jurídica del derecho dominical adquirido) y saneamiento por vicios ocultos (perturbación económica de la posesión de la cosa, merced a la existencia de vicios o defectos).

3.2. Clases de saneamiento

El Código Civil, Decreto Ley Número 106, en el Artículo 1,543 refiere que el enajenante está sujeto al saneamiento por evicción o por vicios ocultos, en todo contrato oneroso en que se transfiere la propiedad, la posesión, uso, goce o disfrute de la cosa. El saneamiento va a proceder en los contratos onerosos y no en los gratuitos, a excepción de una donación onerosa o remuneratoria.

El enajenante tiene obligaciones de devolución o de indemnización, derivados de un acto propio: la enajenación que efectuó sin garantizar efectivamente la posesión pacífica y útil de la cosa. No nace de la voluntad de las partes contratantes sino de la ley, pero éstas pueden modificarlo e incluso convenir que no se preste; sin embargo, el Artículo 1,544 del Código Civil citado señala que la renuncia al saneamiento no será válida si hubiere mediado mala fe por parte del enajenante. Por otro lado, refiere que cuando se ha renunciado al saneamiento al momento de prestarlo, el enajenante únicamente devolverá el precio que recibió si se trata de un contrato traslativo de dominio, salvo que se hubiere renunciado expresamente, pero esto no lo exime a declarar si hay gravámenes y limitaciones que afectan al bien, así como los vicios ocultos que conozca; a este respecto es muy frecuente que

⁴⁵ F. Puig Peña. *Compendio de derecho civil*. Tomo III. Barcelona-6. España. Ediciones Nauta, S.A.-Rios Rosas, 57- 1966. Pág. 579.



quien enajena bienes usados o reconstruidos no advierta sobre los vicios que posee el bien, por lo que la normativa guatemalteca lo obliga a devolver por lo menos el precio que recibió, pero si hay mala fe de parte del enajenante deberá pagar daños y perjuicios, aún cuando haya una renuncia expresa al saneamiento.

Atendiendo al Código Civil y la doctrina civil, el saneamiento puede clasificarse en: saneamiento por evicción; y saneamiento por vicios ocultos.

3.2.1. Saneamiento por evicción

Llamada por Puig Peña,⁴⁶ como Garantía de la Posesión Pacífica, refiere que el tribunal español en sentencia del 5 de diciembre de 1,925, le otorgó un significado etimológico de “vencer”, y de modo más concreto, “vencer en juicio”. No está demás indicar que la evicción puede funcionar en todos los contratos traslativos de dominio de índole oneroso, por lo cual es aplicable sin discusión a la negociación que se efectúa en bienes usados o reconstruidos.

Es definido por Puig Peña como el fenómeno que se produce cuando un tercero, actuando en derecho, despoja en todo o en parte al comprador de la cosa adquirida. En el Código Civil guatemalteco, Decreto Ley Número 106 al respecto establece en los Artículos 1,548 y 1,549 que tendrá lugar la evicción cuando se prive al adquirente, por sentencia firme en virtud de un derecho anterior a la enajenación, de todo o parte de la cosa adquirida. Por otro lado, si el derecho del demandante no era perfecto antes de la enajenación y se perfeccionó por culpa o descuido del adquirente, no habrá lugar al saneamiento por evicción.

Raymundo M. Salvat ⁴⁷ señala que: “...La persona que por contrato ha transmitido a otra la propiedad o los derechos que tenía sobre una cosa, contrae, ante todo, la obligación de entregarla; pero además de esta obligación, contrae también una

⁴⁶ Ibid. Pág 580.

⁴⁷ R. M. Salvat. *Tratado de derecho civil argentino*. Tomo 2. *Fuentes de las obligaciones y contratos*. Buenos Aires, Argentina. Editorial La Ley. 1946. Pág. 351.



responsabilidad especial, en razón del derecho transmitido: el vendedor que ha vendido la cosa, el socio que ha transmitido: el vendedor que ha vendido la cosa, el socio que ha transmitido como aporte a la sociedad, los que han dividido bienes comunes, etc., responden de la existencia y legitimidad del derecho transmitido, y esta responsabilidad recibe en la doctrina y en la legislación el nombre de “garantía de evicción”.

Como puede apreciarse, los bienes en general, los cuales incluyen a los usados o reconstruidos, pueden transmitirse por medio de un contrato, pero ello no exime a quien los da que garantice su posesión pacífica y útil; en los contratos onerosos esta garantía existe de pleno derecho; por otro lado, es de aclarar, según Raymundo M. Salvat, que la garantía de evicción y saneamiento son dos palabras que poseen un significado diferente pues si bien se relacionan al ser la evicción una clase del saneamiento, la evicción en concreto es la desposesión sufrida por el adquirente; en tanto que el saneamiento es la indemnización de los perjuicios derivados de esa desposesión, de esa cuenta si una persona es despojada del bien usado o reconstruido que posee porque quien se lo vendió no es el dueño deberá proceder a su indemnización respectiva.

Puig Peña⁴⁸, indica que los elementos de fondo de la evicción son:

1) Que se produzca la pérdida total o parcial de la cosa adquirida: Si no hay pérdida de la cosa, no hay para que hablar de incumplimiento por parte del vendedor de su deber de garantizar la posesión pacífica de la cosa vendida. La pérdida puede ser total (evicción total) o parcial (evicción parcial), produciéndose esta última no solo cuando se verifica materialmente el despojo jurídico de parte de la cosa adquirida, sino también cuando un tercero hace valer un gravamen no declarado en el contrato.

⁴⁸ F. Puig Peña, Ob. Cit. Pág. 581



2) Que el comprador se vea privado de la cosa en virtud de una sentencia firme: Es necesario, pues, para que el vendedor responda de evicción, que el fallo reivindicatorio obtenido por el tercero sea una sentencia firme, contra la que no quepa recurso alguno. El requisito descubre dos elementos: La existencia de un juicio contradictorio sobre la propiedad de la cosa y que la sentencia determinante de la reivindicación sea firme.

3) Que el derecho del evincente sea anterior a la compra: Los derechos adquiridos por los terceros, con posterioridad al momento de la transmisión, no son imputables al vendedor, que cumplió con ceder al adquirente las acciones y derechos que tenía sobre la cosa al momento de realizarse la venta.

Respecto a la naturaleza jurídica de la evicción, refiere Puig Peña⁴⁹ que se trata de un elemento natural del negocio jurídico, aún cuando en el primitivo derecho romano era considerado como elemento accidental que daba lugar la *stipulationes duplae*, es decir, al pago doble del precio en caso de verificarse la evicción, en Guatemala el precio que el enajenante está obligado a sanear, es el que tenga la cosa al tiempo de perderla el adquirente, pero si fuera menor del que tenía al adquirirla y el enajenante hubiera procedido de mala fe, podrá exigirse el precio que tenía la cosa al tiempo de la enajenación.

Se estima que las legislaciones modernas se inclinan porque el saneamiento sea un elemento esencial o natural del contrato⁵⁰; al respecto Guatemala, establece que los elementos esenciales del negocio jurídico son la capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, consentimiento que no adolezca de vicio y objeto ilícito, según el Artículo 1,251 del Código Civil; ahora bien, esto no excluye que el saneamiento en términos generales al ser contemplado por el ordenamiento jurídico, sea inobservado, más bien es una herramienta con que cuenta el adquirente para reclamar su derecho si es despojado de un bien usado o reconstruido.

⁴⁹ F. Puig Peña. Ob. Cit. Págs. 582-587.

⁵⁰ F. Puig Peña. Ob. Cit. Pág. 588.



La evicción en el Derecho Español puede ser total o parcial; será total cuando el comprador queda desposeído en toda su integridad de la cosa comprada y será parcial si el comprador es desposeído de una parte tan sólo de la cosa adquirida o de alguna servidumbre activa a favor del inmueble; cuando se ve privado de alguna de las cosas que adquirió colectivamente o cuando se declara que la cosa comprada estaba sujeta a alguna carga pasiva o a otra obligación inherente; la legislación guatemalteca contempla estas clases de saneamiento al ser definida en el Artículo 1,548 como privación hacia al adquirente, por sentencia firme, de todo o en parte de la cosa adquirida, considerando que la evicción es entonces total y parcial.

3.2.1.1 Procedimiento del saneamiento de evicción

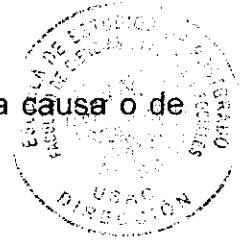
En Guatemala, el saneamiento por evicción se tramita en el juicio de conocimiento llamado ordinario, siendo indispensable que para que este proceda concurren los siguientes elementos, según Rubén Contreras⁵¹:

- a) Que el adquirente pierda total o parcialmente la cosa adquirida.
- b) Que la pérdida haya sido ordenada por sentencia judicial que ya quedó firme.
- c) La sentencia se originó por demanda que un tercero, con derecho anterior, formuló contra el adquirente.
- d) En el proceso el adquirente citó legalmente al enajenante.

Refiere el Artículo 1550 del Código Civil que debe promoverse el juicio contra el adquirente, esto lo hace un tercero que se considere ser el dueño de la cosa; el demandado (adquirente) debe citar al que le vendió el bien (enajenante), constituyéndose en tercero coadyuvante según lo define el Artículo 549 del Código Procesal Civil y Mercantil, El tercero coadyuvante se reputa una misma parte con aquel a quien ayuda, debiendo tomar el proceso en el estado en que se halle; no puede suspender su curso, ni alegar ni probar lo que estuviere prohibido al principal. La citación al enajenante se realiza conforme el Artículo 57 del código antes citado, que señala: Al demandar o al contestar la demanda, cada una de las partes puede

⁵¹ R. A. Contreras Ortiz. Ob. Cit. págs. 251-254.

llamar al proceso a un tercero, respecto del cual considere común la causa o de quien pretenda una garantía.



El Código Civil también indica que si el enajenante comparece y quiere tomar la defensa, se seguirá contra él solo el procedimiento, pero el adquirente podrá intervenir como parte para la conservación de sus derechos; por otro lado, el enajenante puede allanarse al saneamiento, es decir, aceptar la pretensión del actor; sin embargo, el adquirente podrá continuar por sí mismo el procedimiento y si es vencido, no tendrá derecho para exigir de aquel el reembolso de los gastos del juicio, ni el de los frutos percibidos durante el mismo y satisfechos al dueño.

Al realizarse la evicción, es decir, que se produzca la pérdida total o parcial de la cosa, tendrá derecho el adquirente a exigir del enajenante, además de la restitución del precio, lo siguiente: 1. Los frutos que haya sido obligado a restituir; 2. El pago de las mejoras necesarias y útiles que hubiere hecho el adquirente, y los gastos de conservación de la cosa; 3. Los gastos del juicio que haya motivado la evicción y en su caso, los del procedimiento seguido con el obligado al saneamiento; y, 4. Los gastos e impuestos del contrato que haya satisfecho.

Por último si el juicio termina por sentencia absolutoria a favor del adquirente, no estará obligado, el que enajenó, a indemnizarle los perjuicios y gastos que el proceso le hubiere causado, sino en cuanto fuere imputable a hecho o culpa del enajenante.

No está demás señalar que el adquirente pierde el derecho de saneamiento por evicción en los siguientes casos:

1. Si omite citar de evicción al enajenante.
2. Cuando sin consentimiento del enajenante transige, desiste del juicio o lo somete a juicio de árbitros.
3. Si habiéndose hecho cargo de la defensa la descuida, se deja condenar por rebeldía o abandona el juicio.



4. Si no hace uso de los recursos legales contra las resoluciones que afectan directamente al negocio principal.
5. Si a sabiendas no opone la excepción de prescripción.
6. Si no emplea en la defensa los documentos que haya suministrado el enajenante.
7. Si comete dolo en el juicio en que fue vencido, o se prueba colusión entre él y el demandante.
8. Si a sabiendas adquirió cosa ajena o litigiosa.

En la temática de esta tesis y conforme el análisis que se efectúa, con base en el Artículo 1,039 del Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, la vía para promoverlo sería la sumaria.

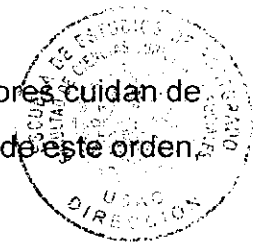
3.2.2 Saneamiento por vicios ocultos

Este saneamiento es el que está regulado con mayor cantidad de Artículos en el Código Civil, Decreto Ley Número 106, por medio de este saneamiento el enajenante está obligado a resarcir los daños ocasionados por defectos o vicios ocultos del bien enajenado, que lo hagan impropio o inútil para el uso a que se le destina o en todo caso que disminuya este uso de tal modo que, de haberlos conocido el adquirente, no hubiera aceptado la cosa o el precio convenido, desde luego que el enfoque que da el Código Civil es para la adquisición de cualquier bien; no necesariamente que este sea de primer uso o nuevo; en consecuencia quien vende productos usados o reconstruidos debe garantizar a sus compradores el uso correcto del bien.

El tratadista Federico Puig Peña⁵² señala: "...vicio no es la leve imperfección de la cosa, ni tampoco la no conformidad con las alabanzas hechas a la misma al ser vendida, pues es natural rivalizar en astucia (*dolus bonus*), cosa que se consiente en todo contrato y máxime en la compraventa (...) ¿Será vicio la falta de una de las cualidades prometidas en el contrato?" Al responder este autor sobre la interrogante

⁵² F. Puig Peña, Ob. Cit. Pág 585. Tomo III.

señala que la amplia doctrina alemana así lo entiende; pero otros autores cuidan de distinguir entre el propio vicio redhibitorio (que da lugar a las acciones de este orden, a una pretensión de resolución por propio incumplimiento).



Es de considerar que el vicio ha de ser grave, pues no basta una imperfección cualquiera; es preciso que el vicio haga a la cosa impropia para el uso a que se la destina; o que disminuya de tal modo su utilidad que, de haberlo conocido el comprador, no la hubiese adquirido o habría dado menos precio por ella.

Lo oculto conlleva que no están manifiestos o a la vista, pues si son aparentes no tiene por qué responder el vendedor, ya que el comprador pudo conocerlos; por supuesto el vicio ha de ser preexistente a la venta, lo cual es similar al de evicción.

El autor Rubén Alberto Contreras Ortiz,⁵³ respecto a la evicción de vicios ocultos señala: "...una persona transfiere de manera onerosa un bien, y luego el adquirente se da cuenta que la cosa tiene defectos que no eran apreciables a la vista, pero que ya existían al tiempo de la enajenación, y cuya gravedad es tal que hacen impropia la cosa para el uso a que se la destina, o disminuye su utilidad en grado tal, que de haber conocido el defecto, el adquirente no habría aceptado la cosa o no hubiese accedido al precio que se convino".

De lo anterior se deduce que el vicio oculto como bien se señala hace que el defecto de la cosa se encuentre sin que pueda apreciarse a la vista de las personas; pero que, sin embargo, hacen que sea inútil el bien para lo cual fue diseñado, situación a la que podrían estar los bienes usados o reconstruidos, pues en Guatemala las personas adquieren los mismos creyendo que tienen un grado de utilidad y que los mismos van a funcionar por mucho tiempo, pues los compradores, si bien podrían aclarar que el bien no tiene vicios o defectos, en ningún momento se comprometen a decir que los bienes tiene poca utilidad o tiempo de vida.

⁵³ R. A. Contreras Ortíz. Ob. cit. Págs 254-255.

Al analizar el Código Civil, Decreto Ley Número 106 se establece en el Artículo 1,560 que no se toman como vicios ocultos los que están a la vista, ni los que aunque no sean superficiales el adquirente debió conocerlos por razón de su profesión u oficio, salvo que el enajenante haya declarado que entregaba la cosa sin ningún defecto; esto ocurre frecuentemente en la compraventa de vehículos usados o aparatos eléctricos, en los que las personas se dedican al oficio de la mecánica o a la electricidad y su objeto es recomponerlos para su posterior reventa; pero no se detienen a examinar si dicho bien tiene capacidad de servir, no obstante que el defecto está a la vista; en tal sentido el Código Civil castiga el descuido o poca observación del adquirente del bien, aún cuando este sea usado o reconstruido.

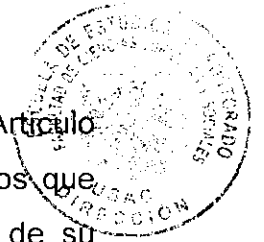
En el saneamiento por vicios ocultos existen dos acciones a elegir de parte del adquirente, por un lado la Acción Estimatoria y por el otro la Acción Redhibitoria, por lo que a continuación se analizan ambas.

3.2.2.1 Acción estimatoria

Esta acción deja subsistente el contrato, pero obliga al enajenante a devolver del precio lo que la cosa vale menos, en esta acción se produce una rescisión del contrato, refiere el Código Civil que la rescisión conlleva no solo la satisfacción del valor que tenga la cosa al tiempo de la rescisión sino además los gastos y perjuicios ocasionados.

3.2.2.2 Acción redhibitoria

Es una acción que provoca la rescisión del contrato automáticamente, es por ello que el adquirente devuelve la cosa y el enajenante el precio; por otro lado, si el enajenante prueba que conocía los defectos de la cosa, está obligado además a indemnizar los daños y perjuicios resultantes; en tanto que si no los sabía paga





únicamente los gastos del contrato si se hubieren causado, no así los daños y perjuicios ocasionados con la compraventa del bien

El Artículo 1,572 del Código Civil indica que la acción redhibitoria o la estimatoria debe deducirse dentro de los seis meses siguientes a la entrega de la cosa; refiere también que las mismas acciones, por los vicios ocultos de los animales, deberán ejercitarse dentro de quince días de la fecha de su entrega al adquirente.

El Artículo 1,573 del citado Código señala que la acción redhibitoria excluye la estimatoria y viceversa, por tal motivo si se insta una acción ya no puede promover la otra.

En cuanto a este saneamiento la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, indica en el Artículo 15 literal j) que el proveedor debe responder por los vicios ocultos que tuvieren los bienes motivo de la transacción, teniendo el derecho el consumidor de optar por cualquiera de las dos acciones que derivan de este saneamiento, es decir, por la indemnización, la devolución del dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido, esto conforme el Artículo 4 literal e) de la ley indicada.

3.2.3. Procedimiento del saneamiento de vicios ocultos y sus excepciones

Un aspecto importante dentro del saneamiento por vicios ocultos está en que el enajenante sufre la pérdida de la cosa si perece por los vicios ocultos que tenía; sin embargo, si prueba que el perecimiento pudo evitarse y no se evitó por culpa del adquirente, este solo tendrá derecho a la reducción del precio, esto conforme el Artículo 1,563 del Código Civil; asimismo, si el enajenante ha garantizado el buen funcionamiento de la cosa por un tiempo determinado, lo cual podría ser razonable en los bienes usados o reconstruidos dado que ya tienen un uso previo, si resultare, durante su transcurso, defecto en el funcionamiento, debe el adquirente hacerlo saber a aquél dentro de los quince días siguientes al descubrimiento del defecto; si

el adquirente no procede a su inmediata reparación, podrá exigir el saneamiento, con base en el Artículo 1,571 del Código referido.



Si se trata de ventas judiciales, excepcionalmente no hay lugar a la responsabilidad por daños y perjuicios, sólo a la restitución total o parcial del precio, por tal motivo no hay una garantía por la venta de bienes usados o reconstruidos con defecto, esto se encuentra regulado en el Artículo 1,564 del Código referido.

Como puede apreciarse el procedimiento básico del saneamiento por vicios ocultos es que una vez determinado el adquirente tiene quince días para exigir el saneamiento, en vía judicial ordinaria, por supuesto que en el tema que se discute referente a bienes usados o reconstruidos, dependerá muchas veces del valor del bien que adquirió por los costos que representan instaurar un juicio civil, pudiendo también entablarse las acciones administrativas ante la Dirección de Atención al Consumidor.

Podría en algún momento el adquirente renunciar al saneamiento, siempre y cuando exista capacidad de este; el Código Civil en el Artículo 1,544 señala que no será válida la renuncia si hubiese mediado mala fe por parte del enajenante.

Rubén Alberto Contreras Ortiz,⁵⁴ indica que: "la circunstancia que la ley permita renunciar al saneamiento pone en evidencia que lo cataloga como un derecho de carácter privado, es decir, importante para cada individuo, pero no necesariamente para la sociedad en su conjunto...".

La renuncia podría ser general si el adquirente renunció llegado que sea el momento de prestarlo, sólo tiene derecho a exigir al enajenante el precio que le pagó. En caso específico sería si el adquirente renunció a un caso de saneamiento, y ocurre precisamente ese caso, no tendrá derecho ni siquiera a la devolución del precio. Es decir, en esa situación, no tiene derecho a saneamiento por haberlo renunciado expresa y específicamente.

⁵⁴ R. A. Contreras Ortiz, Ob. cit. Pág. 257.



3.3. Aplicación del saneamiento a bienes usados y reconstruidos

Para que exista certeza y buena fe en la celebración de los contratos, el enajenante está obligado a declarar los gravámenes y limitaciones que afectan la cosa, así como los vicios ocultos que conozca, debiendo dejar constancia de ello en el instrumento en que se celebre el contrato, por lo general, cuando se trata de bienes usados o reconstruidos se incumple tal obligación, lo que ocasiona que el adquirente del bien quede en estado de indefensión ante el enajenante, debiendo promover un juicio ordinario de saneamiento para recuperar su derecho.

El saneamiento que con mayor frecuencia se da en este tipo de bienes usados o reconstruidos es el de vicios ocultos por la naturaleza del objeto, tal como se indicó anteriormente. Pretendiendo que la responsabilidad civil que genere un producto usado o reconstruidos se determine mediante el saneamiento, en el cual el enajenante deberá pagar al adquirente los gastos en los que incurra, pudiendo este último ejercer la acción estimatoria o redhibitoria según sea el caso.

La Ley de Protección al Consumidor, Decreto Número 6-2003, establece en el Artículo 76 que para garantizar el derecho del consumidor, puede ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o legal que corresponda, entendiéndose este último como el saneamiento.

3.4. Rescisión.

Otra de las formas de declarar la ineficacia del negocio jurídico es la rescisión contractual. Fundamentalmente la rescisión consiste en hacer cesar su eficacia. El negocio es perfectamente válido, pero en razón de aquel perjuicio económico o efectos lesivos, y siempre que no haya otro remedio de repararlo, se concede a las personas perjudicadas la acción de impugnación llamada rescisoria. Esta podría ser otra forma de dejar sin efecto un contrato de un bien usado o reconstruido, sin que

necesariamente se de el saneamiento por vicios ocultos, aunque ya se señaló que esta puede ser una consecuencia de dicha figura.



El Artículo 1,579 del Código Civil preceptúa que la rescisión supone la invalidez, operando tan sólo sobre la eficacia del contrato, a la que se destruirá o reducirá en atención a las particulares circunstancias concurrentes.

La rescisión se distingue legal y teóricamente, con facilidad de la nulidad y anulabilidad del contrato, en el sentido que la rescisión presupone un contrato inicialmente válido, mientras que la nulidad y anulabilidad implican la invalidez inicial del contrato a que estén referidas.

3.4.1 Características de la rescisión

El autor Rubén Alberto Contreras Ortiz,⁵⁵ indica que la rescisión tiene como características las siguientes:

1. Los contratos que pueden ser rescindidos están formados regularmente no adolecen de un defecto o vicio, pero sus efectos pueden dañar concretos intereses estimados por el legislador. Se diferencia de la nulidad y anulabilidad en que ésta se basa en defectos estructurales del contrato.
2. El contrato así celebrado es inicialmente eficaz hasta que no sea rescindido, para lo que requiere el ejercicio de la acción correspondiente por los legitimados para ello, lo anterior significa que la rescisión no ocurre por causas originarias, sino que sobreviene a la celebración del contrato.

⁵⁵ R.A. Contreras Ortiz. Ob. Cit. Págs. 339-349.



3. En ausencia de plazo se fija el legal de un año, a partir de la fecha de la celebración del contrato, según el Artículo 1,585 del Código Civil Guatemalteco.
4. Que el contrato no se haya consumado, sino que esté pendiente de cumplimiento.

3.4.2 Clases de rescisión

El referido autor señala como clases las siguientes:

a. Voluntaria o consensual: (mutuo disenso)

Plasmada en los Artículos 1,578, 1,579 y 1,584, del Código Civil, Decreto Ley 106, se da cuando los contratantes tienen la posibilidad de celebrar un nuevo contrato encaminado a privar de efectos al contrato inicialmente concluido. Los contratantes están de acuerdo en romper el consenso inicialmente existente. Por ser un nuevo contrato debe reunir los requisitos generales establecidos; en el caso de bienes usados o reconstruidos un proveedor podría otorgarle otro bien al consumidor si el objeto del negocio no cumple con su funcionamiento.

b. Rescisión judicial

De manera unilateral y en virtud de una permisión legal, cuando causa el negocio jurídico perjuicio a una de las partes o a un tercero, perjuicio que la ley estima especialmente injusto, y para el que no hay otro recurso legal de obtener su reparación podrá ser declarado ineficaz a petición del perjudicado, los casos están en los Artículos 1,766, 1,844, 1,847, 1,875, 1,906, 1,930, 1,940, 2,008 y 2,129 del



Código Civil guatemalteco. Esta opción se da cuando los consumidores prefieren de una vez pedírselo al juez por el incumplimiento del proveedor.

c. Rescisión fortuita o forzosa

Por causas ajenas a la voluntad del obligado, imposibilidad de cumplimiento debido a caso fortuito, según los Artículos 1,381, 1,717 numeral 3º y 5º. 1,768 inciso 4º. 1,769, 1,930 numeral 7º., 2,019 del Código Civil guatemalteco.

3.4.3 Efectos de la rescisión

Una vez declarada la rescisión, el contrato es ineficaz con carácter retroactivo, su efecto fundamental es obtener la devolución de todo aquello que haya sido entregado por virtud del contrato rescindible (tanto la cosa como el precio o, en su caso, por ejemplo, en una permuta, las cosas). Según los Artículos 1,580 y 1,583 del Código Civil, Decreto Ley 106.

Quiere decir que los contratantes deberán devolverse las mismas cosas objeto del contrato, con sus frutos y el precio con sus intereses. También tiene lugar cuando las cosas se hallaren legalmente en poder de terceras personas que no hubiesen procedido de mala fe.



3.5 La resolución

El autor Rubén Alberto Contreras Ortiz,⁵⁶ señala que: “Es una extinción sobrevenida de la relación contractual que se produce como consecuencia de una declaración de voluntad o de una acción ejercitada por una de las partes, que no es sin embargo reflejo de una facultad absolutamente libre, sino que tiene que encontrarse fundada en una hipótesis o supuesto de hecho a tal efecto previsto en la ley”.

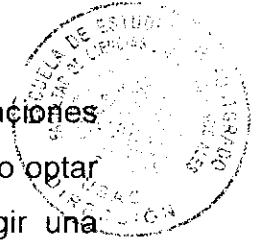
También se dice que es la facultad que tiene una parte contratante para dejar sin efecto un contrato perfectamente válido, que no tiene defectos ni vicios estructurales.

La resolubilidad de los actos jurídicos en general y la de los contratos en particular, es consecuencia de la naturaleza del contrato o de la condición resolutoria agregada al mismo por las partes.

La resolución puede ser expresa y tácita, pues como es sabido en los contratos bilaterales si una de las partes no cumple, la otra puede pedir el cumplimiento de lo convenido o la resolución del contrato. Para el efecto deben tenerse presente los Artículos 1,278 y 1,581 del Código Civil guatemalteco. Si uno de los contratantes no quiere o no puede cumplir, más vale aceptar tal realidad y permitir al otro que de por resuelto el contrato. En el tráfico jurídico es frecuente pactar una cláusula resolutoria (expresa) para cada caso de incumplimiento (acompañada normalmente de un pacto de reserva de dominio a favor del vendedor en los casos de compraventa).

⁵⁶ R.A. Contreras Ortiz. Ibid. Págs. 350-351.

En la resolución por incumplimiento la falta de ejecución de una de las obligaciones no produce por sí sola la resolución, sino que es potestativo del perjudicado optar por la ejecución del contrato o su resolución. En esta última debe dirigir una declaración a la parte contraria o pedirla judicialmente.



En la condición resolutoria, se produce *ipso jure*, nada más que en virtud del evento. Opera tácita o implícita solo mediante la declaración judicial, conforme los Artículos 1,535, 1,536 y 1,582 del Código Civil, Decreto Ley 106. Los casos de resolución contemplados en el Código citado se encuentran asimismo en los Artículos 1,800, 1,801, 1,802, 1,836, 1,838 y 2,128.

3.5.1 Características de la resolución

- a) Se trata de un instrumento exclusivo de las relaciones obligatorias sinalagmáticas, como medio de protección a una de las partes.
- b) Su presupuesto es el incumplimiento grave o imputable de la prestación debida.
- c) Sus efectos se retrotraen al momento de la celebración del contrato, lo que obliga a las partes a la restitución de las prestaciones debidas.

3.5.2 Requisitos del ejercicio de la facultad resolutoria

- a) Que el reclamante o demandante haya cumplido con su obligación o que acredite que se encuentra en condiciones de hacerlo.
- b) Obviamente, que la otra parte no cumpla o no haya cumplido cuando le incumbe, aunque su incumplimiento no sea total, sino parcial. Es decir, que el incumplimiento

total o parcial haya frustrado de forma relevante las legítimas expectativas del contratante que reclama la resolución.



c) Que se encuentren ligadas las partes por un contrato bilateral, relación sinalagmática, es decir, que la prestación de una tenga como causa la prestación de la otra.

d) Que la obligación cuyo incumplimiento fundamenta el ejercicio de la facultad resolutoria sea exigible.

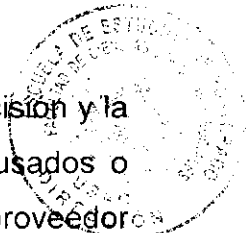
e) Que la frustración del contrato dimanante del incumplimiento sea patente o al menos acreditable

3.5.3 Efectos de la resolución

Tiene efecto retroactivo y eficacia restitutoria, por lo que las partes deberán reintegrarse recíprocamente el objeto del contrato que hubieran recibido, según el Artículo 1,583 del Código Civil guatemalteco (extinguir la relación contractual con efecto retroactivo y eficacia restitutoria como si nunca se hubiera concluido). Verificada o declarada la resolución de un contrato vuelven las cosas al estado en que se hallaban antes de celebrarse, en consecuencia, las partes deberán restituirse lo que respectivamente hubieran recibido.

El primer efecto es desvincular a las partes de la relación obligatoria en la que se encontraban inmersas (la parte que no hubiera ejecutado la prestación que se encontraba puesta a su cargo, deja de tener el deber jurídico de realizarlo).

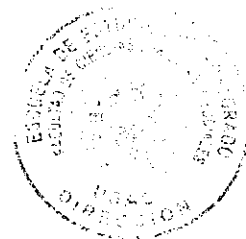
El segundo efecto es que se debe reintegrar o restituir a la otra parte del contrato las prestaciones.



El motivo de haber incluido en el presente trabajo al saneamiento, la rescisión y la resolución en torno al tema de la responsabilidad civil de los bienes usados o reconstruidos se debe a que en la negociación de estos, el consumidor o proveedor podría en algún momento ponerle fin al negocio jurídico celebrado, pidiéndoselo a juez, ya sea porque lo decida voluntariamente o exista incumplimiento de la negociación, es decir, que exista la figura de la rescisión o resolución; asimismo, como se analizó si el bien es de otra persona o posee vicios podría optarse al saneamiento ya sea por evicción o por defectos el de vicios ocultos.

La Ley de Protección al Consumidor o Usuario, Decreto Número 6-2003 en el Artículo 25 refiere que ante el incumplimiento del proveedor, puede el consumidor optar por la rescisión del contrato, sobre todo si ha pagado anticipadamente el precio en forma total o parcial éste será devuelto en forma inmediata, no debe olvidarse que la rescisión persigue que todo vuelva al estado en que se encontraban los contratantes al momento de celebrar el contrato; asimismo, el saneamiento puede originar la rescisión contractual.

El Artículo 76, de dicha ley por su parte, indica que cuando el consumidor o usuario incurra en violaciones a lo negociado o pactado con los proveedores, siendo comprobada tal circunstancia, se les puede sancionar de acuerdo a lo pactado en el propio contrato, es decir, que si en el mismo se estipula la rescisión o resolución del mismo, produce la ineficacia del contrato celebrado.





CAPÍTULO IV

4. Procedimientos de protección al consumidor

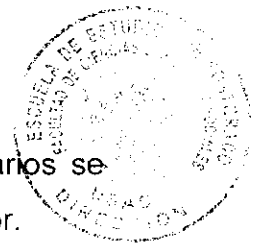
La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala y la Ley de Arbitraje, Decreto Número 67-95 del Congreso de la República de Guatemala, regulan procedimientos con los que cuenta el consumidor para obtener la protección a sus derechos en las negociaciones que constantemente efectúa, por lo que a continuación se presentan, partiendo de que la primera de las leyes referidas creó un ente de carácter administrativo que depende del Ministerio de Economía, el cual vela especialmente porque los derechos de los consumidores sean protegidos, pues es el órgano responsable de la aplicación de la ley citada y su reglamento; sin perjuicio de las funciones propias de los tribunales de justicia, es por ello que previo a conocer los procedimientos con que cuenta el consumidor para defender sus derechos en una relación de consumo, es necesario conocer brevemente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor por sus siglas se denomina DIACO.

4.1 Dirección de atención y asistencia al consumidor

Esta dirección⁵⁷ fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo Número 425-95, de fecha 4 de septiembre de 1,995. Actualmente la DIACO tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores y usuarios. El objeto de la Ley es la de promover divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Dentro de las principales estrategias de la DIACO están:

⁵⁷ www.diaco.gt.gob. Fecha de consulta el 14 de julio de 2014

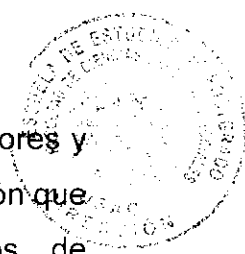


a) Procurará que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de Protección al Consumidor.

b) Deberá atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado. Para ello la DIACO está compuesta de varios departamentos que tienen a su cargo la aplicación de la ley.

No está demás indicar que el tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1,985 cuando se emitió la primera Ley (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía Vítores del 14 de enero de 1,985), Ley de Protección al Consumidor cuyo objetivo era desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha ley contemplaba. El objeto era controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país; así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes.

La legislación de 1,985 consideraba que era urgente dictar las medidas apropiadas para controlar y evitar el alza inmoderada que se ha producido en los precios de los productos y servicios esenciales. Dicha legislación era de aplicación para toda persona individual o jurídica que cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida o calidad en los productos y servicios esenciales, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos



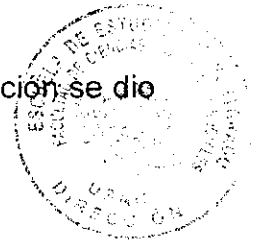
Actualmente la DIACO tiene como misión educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones. Así también tiene como visión que los consumidores guatemaltecos conozcan y ejerzan sus derechos de consumidores y usuarios, lo cual resulta beneficioso para los que adquieren bienes usados o reconstruidos, para luego hacer valer sus derechos ante dicha Dirección.

Al analizar las atribuciones de la DIACO en el Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, se puede establecer que es la encargada de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. En todo caso deberá aplicar en el ámbito administrativo las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídicas en las relaciones entre proveedores y consumidores, esto considero, a través de los procedimientos administrativos que se analizan en este capítulo.

Debería también la DIACO facilitarle al consumidor la información de cada producto que se ofrece al mercado lo cual se aprecia que no se cumple, así como la capacitación en relación con los derechos que posee el consumidor.

Otra de las atribuciones es la de iniciar las actuaciones administrativas en caso de una presunta infracción a las disposiciones de la ley; esto lo hará de oficio o por denuncia de quien invoque el interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores, que en este caso es el Procurador de los Derechos Humanos. Como se observa en la realidad guatemalteca, en muy raras ocasiones la DIACO actúa de oficio, algunos empleados de dicha institución indicaron que lo hacen más que todo a nivel de mercados para verificar las pesas y balanzas que utilizan; recientemente se actuó en el caso de la medicina expedida por algunas

farmacias, en torno a los precios de las mismas; sin embargo, su actuación se dio por publicaciones de diferentes periódicos.



Por otro lado, establece procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de lo que tenga conocimiento de conformidad con esta ley, lo cual también se analizará en este capítulo y la aplicación de sanciones administrativas.

4.2 Procedimientos administrativos para la solución de conflictos entre consumidor y proveedor

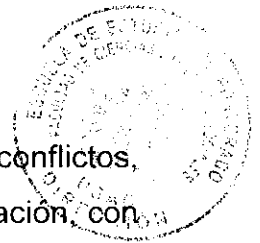
La Ley de Protección al Consumidor, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, señala tres procedimientos que se pueden dar al momento de que exista un incumplimiento de parte del proveedor, los cuales se pueden iniciar de oficio o por denuncia presentada por el consumidor o usuario vulnerado en sus derechos, con el objeto de que se aplique una sanción a la infracción cometida; la DIACO para iniciar este tipo de procedimientos requiere al consumidor que presente la factura o el documentos que justifique la adquisición del bien. Dentro de estos procedimientos están los siguientes:

- 1) El arreglo conciliatorio entre las partes.
- 2) El arbitraje de consumo.
- 3) El procedimiento administrativo.

4.2.1 El arreglo conciliatorio entre las partes

Conforme a los Artículos 80 y 82 de la ley referida, presentada la denuncia la DIACO convocará a una audiencia de tipo conciliatorio, en la que un cuerpo de conciliadores

capacitados y especializados en esta forma alternativa de resolución de conflictos, le propondrán al consumidor y proveedor fórmulas ecuanímes de conciliación con el propósito que se llegue a una solución del conflicto. La conciliación se puede efectuar en cualquier etapa de un procedimiento administrativo, quedando plasmada en un acta que contendrá el acuerdo a que hayan llegado las partes de la controversia.



Como se aprecia es una forma de resolver el conflicto muy sencilla que lo que busca es que las personas terminen su controversia de forma rápida y efectiva. Al efectuar el trabajo de campo y poder entrevistar a funcionarios y empleados de la DIACO, se estableció que esta es la forma que más se utiliza en Guatemala para dirimir una controversia de bienes usados o reconstruidos, quedando el proveedor en la mayoría de los casos comprometido a cambiar el bien o a devolver el dinero en ese momento. No está demás referirse a lo que el Artículo 49 de la Ley de Arbitraje, Decreto Número 67-95 del Congreso de la República de Guatemala, señala en torno a la conciliación, indicando que es: un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes, entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él, evitando así que el conflicto llegue a instancia jurisdiccional o arbitral. En el presente caso, el tercero objetivo e imparcial que va a plantear las soluciones al conflicto es la DIACO, por medio del cuerpo de conciliadores que posee.

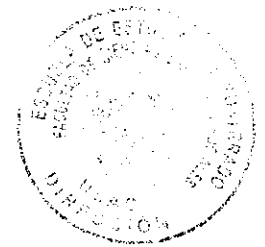


4.2.2 Arbitraje de consumo

Indican los autores Antonio Guillermo Rivera Neutze y Rainer Armando Gordillo Rodríguez⁵⁸ que la palabra arbitraje proviene del latín *arbiter inter*, que significaba el que puede decidir o hacer una cosa sin depender de otros y que luego se convirtió en arbitraje que se define como: “proceder libremente usando de su facultad y arbitrio”. El autor Rivera Neutze, señala que: “es un juicio de conocimiento derivado de una relación jurídica contractual mediante el cual, cuando hay controversias entre dos o más personas, empresas o Estados, éstos recurren a personas no vinculadas con el poder judicial, sino a particulares o a una institución que los designe, a las que reconocen autoridad y prestigio, a fin de que después de apreciar los argumentos, pruebas y alegatos de las partes emitan un veredicto, conviniendo previamente y en forma libre, a acatar el fallo, con características y efectos idénticos a una sentencia judicial denominada laudo arbitral”. Esta es una definición bastante completa pues en ella se plasman cada uno de los elementos del arbitraje como una forma alternativa de resolución de conflictos.

Su regulación legal como un proceso de conocimiento está contenido en la Ley de Arbitraje, Decreto Número 67-95 del Congreso de la República de Guatemala, en el Artículo 4 numeral 2 establece que significa cualquier procedimiento arbitral, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo, por ello en atención al Artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 refiere únicamente que en la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, el cual debe formalizarse de acuerdo con la Ley de Arbitraje, así como su trámite y demás cuestiones aplicables, por lo que a continuación se señala el procedimiento del mismo:

⁵⁸ A.G. Rivera Neutze y R. A. Gordillo Rodríguez. *Curso práctico de arbitraje comercial internacional*. 1ª. Edición. 2001. Editorial EDIFOLSA. Guatemala. Págs. 18-19.



a) Acuerdo de arbitraje

En atención a lo anterior, para que exista el arbitraje de consumo como primer punto debe darse un acuerdo de arbitraje, en el cual el consumidor y proveedor deciden someter a arbitraje todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, en este caso una relación de consumo. Este acuerdo señala el Artículo 10 de la Ley de Arbitraje deberá constar por escrito, entendiéndose como tal que esté firmado por el proveedor y consumidor, y podrá adoptar la fórmula de un compromiso o una cláusula compromisoria; sin embargo, también podría darse por intercambio de cartas, telex, telegramas, telefax, correos electrónicos, siempre y cuando se deje constancia del acuerdo.

b) Demanda y contestación de la demanda

Es de considerar que conforme al Artículo 24 de la Ley de Arbitraje, el proveedor y consumidor tienen la libertad de convenir el procedimiento a que se haya de ajustar el tribunal que va a conocer del arbitraje en sus actuaciones, sin embargo esta ley prevé como procedimiento mínimo que al momento que surja una controversia, en el caso del presente trabajo de tesis, que los bienes usados o reconstruidos resulten con deficiencia o no llenen las expectativas del consumidor porque no funcionan, podrá entablar una demanda tal como lo señala el Artículo 28 de la ley indicada, en la cual el consumidor deberá alegar los hechos en que se funda, los puntos controvertidos; a su vez el proveedor deberá responder de los extremos alegados en la demanda, debiendo ambos aportar los elementos de prueba que crean convenientes.

c) Audiencias de recepción de pruebas



El Artículo 29 de la Ley de Arbitraje, indica que salvo el consumidor y proveedor acuerden algo en contrario, debería convocar el tribunal a audiencias para la presentación de pruebas o para alegatos orales; dentro de las pruebas a presentarse podrían estar las de peritos versados en la materia de los bienes adquiridos quienes podrían señalar los vicios o deficiencias que presentan los bienes usados o reconstruidos. Estos peritos deberían también asistir a las audiencias que programen los tribunales de arbitraje.

d) Resolución final o laudo arbitral

Posteriormente al diligenciamiento de la prueba, procede terminar el arbitraje por medio de una resolución, emitida por el tribunal, llamada Laudo Arbitral, la cual es susceptible de ser impugnada a través del recurso de revisión que es conocido por una sala de apelaciones.

e) Ejecución del laudo arbitral

Al quedar firme al arbitraje se puede pedir su ejecución por medio de un juzgado de primera instancia civil donde se encuentre la persona contra quien se intenta ejecutar el laudo o en el lugar donde se encuentren sus bienes, el juicio que se utilizaría para el presente caso, sería el de vía de apremio en atención al Artículo 294 numeral 2o. del Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Ley Número 107.



4.2.3 Procedimiento administrativo ante la DIACO

Este procedimiento es utilizado por la DIACO para sancionar a los proveedores que incurren en infracciones a la ley, teniendo como sanciones desde el apercibimiento escrito hasta la imposición de una multa. El procedimiento se encuentra regulado de los Artículos 84 al 98 de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, es inspirado por los siguientes principios:

a) Principio de celeridad: mediante el cual los trámites que se efectúen ante la DIACO, deben ser rápidos y sin demora.

b) Principio de oralidad: como se apreciará en la descripción del procedimiento la DIACO realiza audiencias para que las partes se pronuncien sobre sus pretensiones, aunque es de considerar que no es una oralidad pura, pues debe llenarse un formulario por escrito para presentar la queja.

c) Principio de equidad: la equidad como se ha estudiado es darle a cada uno lo que se merece, es imparcialidad y justicia, para el procedimiento administrativo la DIACO debe resolver de manera que se sancione al infractor cuando existan pruebas y haya un merecimiento; no obstante, se ha estudiado dentro de un capítulo de esta tesis el principio *favor debitoris*, es decir, que la interpretación debe ser a favor del consumidor quien en la mayoría de casos ha sufrido un perjuicio a su patrimonio.

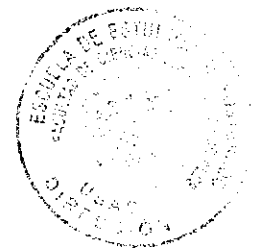


d) Principio de informalidad: las actuaciones dentro de la DIACO no requieren de una formalidad como sucede en el proceso civil, incluso el planteamiento de la queja en este procedimiento se hace llenando un formulario impreso que la DIACO proporciona, sin necesidad que intervenga un abogado. De hecho los consumidores y proveedores pueden enviar a sus representantes legales a la DIACO.

e) Principio de publicidad: las actuaciones dentro de este procedimiento están al alcance de las partes interesadas en el procedimiento y sus representantes o abogados si los tuvieren, sin que exista restricción en la información que hay en la DIACO, más bien la propia ley le obliga a esta dirección que promueva una cultura de información sobre los productos que ofrecen los proveedores. El Artículo 97 señala la publicidad de todos los expedientes que posee la DIACO.

4.2.3.1 Planteamiento de la queja

La DIACO al presentarse un consumidor que estime le fueron vulnerados sus derechos, podrá presentar la queja contra el proveedor transgresor, por medio de un formulario impreso que le proporcionará dicha dirección, el cual contendrá todos sus datos y los del proveedor, sobre todo el lugar para recibir notificaciones o el lugar donde adquirió el bien. Las notificaciones que hace la DIACO a las partes en la relación de consumo será por medio del correo, citándolos para su comparecencia.



4.2.3.2 Primera audiencia

Se llevará a cabo dentro de diez días siguientes al planteamiento de la queja, con el objeto de que en esta audiencia se presenten todos los medios de prueba que tengan a su alcance los sujetos de la relación de consumo. En esta audiencia como se señaló en los dos procedimientos anteriores, es para informarles la vía a la que pueden acudir; por otro lado, un conciliador nombrado por la DIACO, tratará de resolver el conflicto por medio de la conciliación; sin embargo, también pueden someter el asunto al arbitraje de consumo; puede asimismo, el infractor no comparecer a la audiencia o indicar que no desea conciliar, ni someterse al arbitraje de consumo, en tal caso la audiencia se termina.

4.2.3.3 Segunda audiencia

Al no haber acuerdo conciliatorio o el sometimiento del asunto al arbitraje de consumo, se cita nuevamente al infractor para ser oído y que ofrezca las pruebas que tenga a su alcance para su defensa; si el infractor no comparece a la DIACO en su rebeldía se dicta la resolución final condenándolo.

4.2.3.4 Prueba

El periodo de prueba es de diez días a partir de la segunda audiencia para que el presunto infractor aporte pruebas de descargo, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba; sin embargo, los que más se utilizan son el documental y el pericial. La DIACO podrá contratar los servicios de un perito cuando haya contradicción entre los dictámenes que ofrezcan las partes.

4.2.3.5 Resolución final

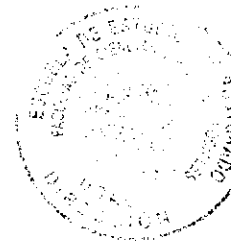
La resolución se dicta dentro de los cinco días siguientes a la prueba recabada, esta resolución determinará si el proveedor incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso que se compruebe. Si bien se ha dicho que este procedimiento no tiene formalidad alguna el Artículo 98 de la ley señala que la resolución final debe reunir los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial, la cual en el Artículo 147 señala los que son para las sentencias dentro de los cuales están:

a) Nombre completo, razón social o denominación y domicilio de los litigantes, en su caso de las personas que los hubiesen representado y el nombre de los abogados de cada parte.

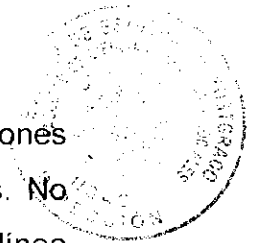
b) Clase y tipo de proceso y el objeto sobre el que versó, en relación a los hechos.

c) Se consignará en párrafos separados resúmenes sobre el memorial de demanda, su contestación, la reconvenición, las excepciones interpuestas y los hechos que se hubieren sujetado a prueba.

d) Las consideraciones de derecho que harán mérito del valor de las pruebas rendidas y de cuáles de los hechos sujetos a discusión se estiman probados; se expondrán, asimismo, las doctrinas fundamentales de derecho y principios que sean aplicables al caso y se analizarán las leyes en que se apoyen los razonamientos en que descansa la sentencia.



Por otro lado, el Artículo 159 de esta ley indica que en toda clase de actuaciones judiciales, se prohíbe hacer uso de abreviaturas y cifras, salvo las citas de leyes. No se harán raspaduras y sobre palabras o frases equivocadas se pondrá una línea delgada que permita la lectura. Antes de suscribirse las actuaciones, se salvará los testados y los entrelíneos, bajo sanción de tenerse como no hechos.

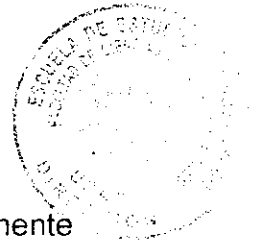


No obstante lo anterior, las actuaciones administrativas que realiza la DIACO en los expedientes administrativos no tienen el carácter de judiciales por lo que si bien se han indicado los requisitos que debe llevar un sentencia, la DIACO no emite este tipo de resoluciones al momento de resolver los expedientes, por lo que el legislador previó que se utilizaran los parámetros de la Ley del Organismo Judicial, lo cual a mi parecer es una excepción al principio de informalidad.

4.2.3.6 De las infracciones y sanciones

Estos temas los regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala de los Artículos 68 al 76. Al respecto esta ley define a la infracción como: 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(...) Como se aprecia la infracción no es exclusiva para los proveedores, también la puede cometer el consumidor, de esa cuenta la ley indica que derivan de acciones u omisiones que cometan por el incumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas.

Las sanciones se clasifican en la Ley citada en:



a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la dirección.

b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.

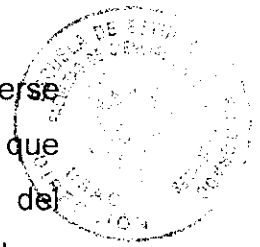
c) Multas, las cuales serán calculadas en Unidades de Multa Ajustables (UMAS), teniendo como valor cada UMA el equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio; y,

d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Para el caso del presente trabajo de investigación, la Ley estipula que la DIACO deberá sancionar al proveedor con multa de quince a setenta y cinco UMAS cuando de su parte haya omisión en la información de que negocia con bienes deficientes, usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios. Así también cuando no se proporcione la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores o usuarios.

Llama la atención para el presente caso, que la ley indica que sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados, cuando procedan, el consumidor o usuario, previa devolución al proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su

reposición o la devolución de la cantidad pagada. Estos derechos deben hacerse efectivos ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el bien, siempre y cuando el deterioro no sea por culpa del consumidor. Cabe mencionar que si el bien vendido tenía garantía mayor al plazo de tres meses prevalecerá el mayor.



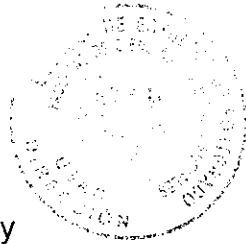
4.2.3.7 Aplicación de sanciones e impugnaciones

Este tema se encuentra de los Artículos 99 al 106 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, por lo que emitida la resolución por la DIACO que contiene la sanción impuesta o que favorezca al proveedor, podrá interponerse recurso de revocatoria el cual será conocido por el Ministerio de Economía, lo cual provoca que se agote la vía administrativa y que se inicie posteriormente el contencioso administrativo.

Si no se interponen los recursos administrativos, la resolución sancionadora queda firme y se procede de la siguiente forma:

a) Si la sanción consiste en multa, esta deberá pagarse dentro de los diez días siguientes en la tesorería de la dirección, con cargo específico a sus fondos privativos. Si no se cumple con esto, el cobro se hace por medio de la vía económica coactiva.

b) En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la dirección supervisará el cumplimiento de esta sanción.



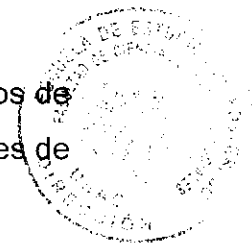
No está demás indicar que la extinción de la responsabilidad por infracciones y sanciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor se da por cumplimiento de la sanción y por prescripción de la responsabilidad, la cual se da por el transcurso del plazo de tres años, los cuales empiezan a contarse desde la fecha en que se cometió la infracción y si se impuso alguna sanción, desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución que la impuso.

4.3 Necesidad que se regule la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario

El Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario indica que en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de esa ley (entró en vigencia en el mes de marzo del año dos mil tres) el Congreso de la República de Guatemala deberá emitir la disposición legal pertinente para que la DIACO se convierta en esta procuraduría, lo cual doce años después no se ha efectuado, existiendo únicamente iniciativas en el Congreso de la República, que pretenden que se de cumplimiento a ese Artículo, la más reciente es la número cuatro mil trescientos cinco (4305) presentada por Juan David Alfredo Alcázar Solís y compañeros, representando a la sociedad civil y cámaras empresariales, el diecinueve de noviembre de dos mil diez, la cual se conoció en primera lectura el dos de abril de dos mil once y se trasladó a la Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario para su estudio y dictamen correspondiente, lo que a la fecha aún está pendiente.

Esta iniciativa de ley pretende crear la Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario, la cual tiene por objeto el establecimiento de normas y procedimientos para regular los derechos y obligaciones que se generen entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios en los actos

jurídicos que realicen, con el fin de promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en las relaciones entre proveedores o prestadores de servicios sean públicos o privados, y los consumidores o usuarios de estos.



Esta iniciativa señala que sus normas son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable. Crea a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, como una institución rectora en materia de protección del consumidor y usuario, garantizando, protegiendo y velando por los derechos de los consumidores y usuarios en todo el territorio nacional, se le denominará PRODECO, siendo una institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica y patrimonio propio, es decir, que se pretende que no pertenezca al Ministerio de Economía como la DIACO; con independencia funcional, técnica, administrativa y con competencia en todo el territorio nacional, teniendo diversas funciones como la de ejecutar las acciones administrativas en materia de su competencia en los casos de presunta infracción a las disposiciones de esta ley y su reglamento; así como aplicar las sanciones administrativas establecidas por la comisión de faltas leves, graves y gravísimas, correspondiente las de apercibimiento privado y público y multas, respectivamente.

Esta procuraduría deberá verificar que los proveedores de bienes y servicios cumplan con las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, pudiendo tomar las medidas administrativas necesarias en caso de incumplimiento, en coordinación con otras instituciones del Estado especializadas o encargadas de su monitoreo.

En cuanto a la jerarquía se propone que el procurador de defensa al consumidor, sea la máxima autoridad administrativa y ejecutiva de la procuraduría, ejerciendo


sus funciones con absoluta independencia, pero con apego a la Constitución y demás leyes; por otro lado, ejerce la representación legal de la procuraduría y promueve acciones y recursos judiciales o administrativos ante cualquier otra entidad, en los casos que sea procedente, entre otras funciones.



La procuraduría tendrá sub procuradores que actuarán en sustitución del procurador por motivo de ausencia o impedimento temporal de éste. Por otro lado, se cuenta con un Consejo Administrativo de Defensa al Consumidor y Usuario, integrado por el procurador y sub procuradores, que posee funciones de administración del fiel funcionamiento de la procuraduría, velando por el cumplimiento de las leyes en esta materia. Adicionalmente a los anteriores órganos de la Procuraduría se pretende que exista un Consejo Técnico Consultivo de Defensa al Consumidor y Usuario, que será un órgano de consulta para adoptar medidas relacionadas a la defensa de los derechos de los consumidores o usuarios en un ámbito de competencia y que presenta propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor.

Para finalizar en cuanto a la estructura de la procuraduría, se desea que exista un cuerpo de asesores jurídicos, técnicos y administrativos, quienes asesorarán al procurador en el ámbito de su competencia.

Esta iniciativa ha incluido que la procuraduría posea delegaciones departamentales de defensa al consumidor y usuario y en la medida de lo posible también municipales, todas dependiendo de la capacidad financiera y de las necesidades que considere el consejo administrativo; dentro de sus funciones está la de recibir los expedientes y aplicar los procedimientos administrativos para la solución de conflictos; así también se estimó necesario en esta iniciativa crear una Comisión de Seguimiento y Cumplimiento de las resoluciones administrativas y judiciales.



Dentro de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, regula esta iniciativa de forma muy similar a la actual ley, los derechos de información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes usados o reconstruidos; así también, sobre la reparación, indemnización o devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción. Esto se convierte en obligaciones del proveedor, incluso menciona que se deben indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá constar en la factura. Debe asimismo responderse por los vicios ocultos que tuvieren los bienes o productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables al personal del proveedor.

Dentro de las disposiciones especiales de esta iniciativa reitera en cuanto a los bienes usados o reconstruidos que cuando se ofrezcan, debe indicarse que se trata de este tipo de bienes, ante todo en las etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien, indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

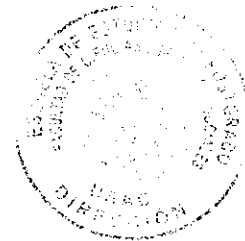
Esta iniciativa refiere que quien incumpla con las obligaciones consignadas debe indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las leyes del país que en este caso sería el Código Civil y Procesal Civil y Mercantil, por medio de un juicio ordinario; debiendo ser lo correcto en atención al Artículo 1039 del Código de Comercio por tratarse de un asunto mercantil, la vía sumaria. Asimismo, como algo novedoso se regula la rescisión cuando el comprador de un bien inmueble constate que existe un vicio oculto, debiendo para el efecto acudir a lo estipulado en el Código Civil, sobre el tema de rescisión de contratos; por lo anterior debe extenderse siempre el certificado de

garantía al consumidor y para esta iniciativa de ley enviarse una copia de la misma, dentro del plazo de treinta días a la procuraduría.



Como se aprecia, luego de señalar los aspectos más generales de esta iniciativa de ley número cuatro mil trescientos cinco, la cual fue aprobada en primera lectura hace tres años, existe la necesidad de crear esta procuraduría para fortalecer el tema de la protección al consumidor y usuario y que este ente ya no dependa del Organismo Ejecutivo, pueda cumplir con llevar a cabo un control estricto de la negociación de los bienes usados y reconstruidos, pues como se aprecia de cada negociación que se haga debe existir una información veraz y clara sobre los bienes; asimismo, existirá una comisión que le de seguimiento a las transacciones que se realizan cuando existe incumplimiento de parte del proveedor, por lo anterior se espera que muy pronto esta ley entre en vigencia para poder garantizarle al consumidor el uso de los bienes, sobre todo cuando son usados o reconstruidos.

CAPÍTULO V



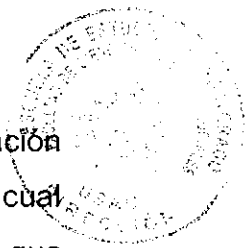
5. Análisis de la responsabilidad civil ante la negociación de bienes usados o reconstruidos en Guatemala

5.1 Generalidades

Según la investigación realizada, se constató que Guatemala es un país con inobservancia en la ley que protege al consumidor y usuario, en donde las empresas por medio de sus políticas se aprovechan del mercado consumidor, vendiéndole muchas veces bienes usados y reconstruidos en malas condiciones e inservibles ocultando la realidad del producto y protegiéndose por medio de la etiquetas de advertencia utilizada por los proveedores.

5.2 debe existir la responsabilidad civil en la negociación de bienes usados o reconstruidos, derivado del saneamiento de vicios ocultos

Es evidente que al haber analizado cada uno de los temas tratados en la presente tesis se puede establecer que existe responsabilidad civil cuando los bienes usados o reconstruidos son objeto de transacción o negociación, pues al apreciarse que el bien no cumple con el funcionamiento para el cual fue adquirido, da derecho al consumidor que pueda entablar las acciones necesarias para el resarcimiento del daño causado, en ese sentido se activa la relación causal contenida en el Artículo 1,645 del Código Civil, pues todo daño o perjuicio que ocasione una persona sea intencional o no, debe repararse, contado para ello con procedimientos como el arreglo directo conciliatorio, el arbitraje de consumo o el procedimiento administrativo que se tramita ante la DIACO o procesos judiciales para hacer valer este derecho, como la rescisión contractual o bien el saneamiento por evicción o vicios ocultos, siendo este último el que con mayor frecuencia se puede dar ante el mal funcionamiento de los bienes usados o reconstruidos.



Por otro lado, la Ley de Protección al Consumidor señala que toda negociación hecha con bienes usados o reconstruidos conlleva que se preste garantía, la cual deberá advertirse al efectuarse el negocio o constar en la factura o documento que se entrega al realizar el negocio.

Asimismo, la responsabilidad civil, no solo se refleja en el pago de daños o perjuicios, sino que al plantear la acción estimatoria o redhibitoria el consumidor puede optar además, entre la reparación gratuita del bien, su reposición o la devolución de la cantidad pagada de lo que el bien vale menos desde su adquisición y quedarse con el bien.

5.3 La pretensión de esta responsabilidad debe promoverse ante la persona que vende el bien con el objeto del pago de daños y perjuicios

Esta pretensión definitivamente al tenor del Código Civil y la Ley de Protección al Consumidor, deberá plantearse ante la persona que vendió o negoció el bien, más aún cuando no se ofrece garantía o no se advierte que se traten de usados o reconstruidos; siendo el proveedor el directamente responsable de que el bien funcione y sirva para el propósito para el que fue adquirido; en Guatemala conforme al diario vivir y el trabajo de campo efectuado se estableció que los proveedores generalmente no dan una garantía al consumidor sobre el bien usado o reconstruido que negocian, llegando a indicar que este tipo de bienes no tiene devolución o reparación alguna; al respecto la DIACO no cumple con su cometido en cuanto a que exista una cultura de información a que los consumidores tengan el derecho de poder reclamar las deficiencias de los bienes usados o reconstruidos, por lo que muchas veces no se ejercita acción alguna sobre este tema.

5.4 Análisis de campo sobre la responsabilidad civil ante la negociación de bienes usados o reconstruidos en Guatemala:



5.4.1 Introducción

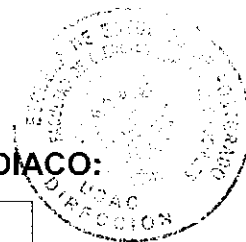
Para alcanzar el fin de la propuesta de la investigación se recibieron opiniones que ayudaron para el desarrollo del presente trabajo de investigación, el investigador utilizó la técnica de entrevista y encuesta, con personal directo e indirecto con el comercio de bienes usados o reconstruidos y servicios.

Debido a la situación actual por el problema en donde se ven envueltos los consumidores en la compra de bienes usados y reconstruidos en Guatemala, se creyó conveniente recabar la opinión y el aporte de las personas que están ligadas a esta situación porque son las personas que están más cerca de conocer lo que se desarrolló en la siguiente investigación, como lo fueron funcionarios y empleados de la DIACO, de las entidades MEGAPACA, Outlet Max Distelsa, Auto Venta de Vehículo Gustavo Molina y Auto Venta de Vehículo Usados "Los Charros"; los cuales fueron puntos clave para llegar a la discusión en la investigación de campo.

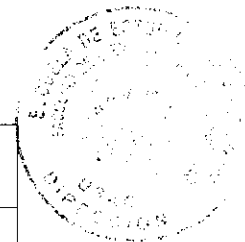
Se recabaron seis entrevistas practicadas a empleados y funcionarios de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO y cuatro a propietarios o representantes de las entidades antes indicadas que se dedican a la comercialización de bienes usados o reconstruidos y un tipo de encuesta practicadas a veinticinco personas que han comprado bienes usados o reconstruidos, las cuales se desarrollan a continuación.

5.4.2 Presentación y análisis de resultados de la entrevista

1. Datos generales de las entrevistas a funcionarios y empleados de la DIACO:



No.	Empleo del entrevistado	No. de Código
1	Asesoría al proveedor DIACO ciudad capital Lic. Mauro Antonio Cabrera Was Entrevista personal	1
2	Asistente departamental de la DIACO sede Chiquimula. Jackeline Jarquín Entrevista personal	2
3	Asesor jurídico DIACO ciudad capital Lic. Marco Antonio Ruano Chávez Entrevista personal	3
4	Conciliador DIACO ciudad capital Gabriela Palomo Entrevista personal	4
5	Conciliador DIACO ciudad capital Risler Saúl Gabriel Hernández	5



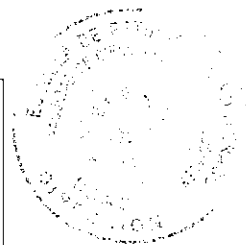
	Entrevista personal	
6	Unidad de Quejas DIACO Omisión de nombre Entrevista vía telefónica	6

2. Resultado de la entrevista:

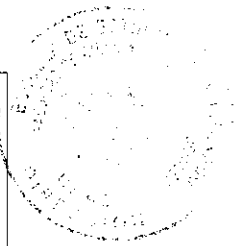
No	Pregunta	Respuesta de los entrevistados	Análisis e interpretación
01	¿Cree que el Estado tiene la obligación que se atienda efectivamente la pretensión del consumidor o usuario al acudir a esa institución?	Todas las personas entrevistadas dijeron que las personas tienen derecho a acudir ante la DIACO; para hacer valer sus derechos como consumidores, mediante las quejas para poder reparar el daño.	Los seis códigos coinciden que todos los consumidores tienen derecho para hacer valer sus derechos como consumidores.



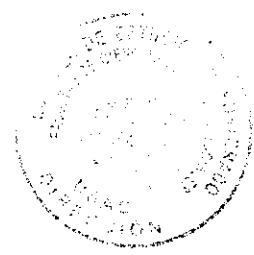
02	¿Cree que la entidad pública o privada, que ocasiona un daño por la adquisición de un bien usado o reconstruido, debe reparar el daño?	El código 1 opina que las personas tienen derecho a saber en qué estado se encuentra el bien usado y reconstruido por medio de etiquetas, y a viva voz de quien lo está vendiendo o que las etiquetas adviertan que no tienen garantía, y los códigos del 2 al 6 opinan que si se debe reparar el daño material, porque se sobreentiende que si están vendiendo algo aunque sea usado, tiene que estar en buenas condiciones.	La totalidad no coinciden; porque depende de las etiquetas de advertencia y de la decisión que tomen el comprador o consumidor al adquirir un bien usado o reconstruido, por lo que las personas toman el riesgo por propia cuenta.
03	¿Considera que la reparación del daño debe ser tanto material como moral?	Los códigos entrevistados coincidieron que	La mayoría coincide en que debería ser



		<p>basta con que sea material la reparación del daño, siempre y cuando no llegue a ocasionar problemas legales, como son las ventas de automóviles, por lo cual ya no serían bienes lícitos, y no podría entrar en el ámbito comercial. El código 4 manifestó que material si se trata de un bien y moral de un servicio.</p>	<p>suficiente con reparar el daño material; con la devolución de un bien con las mismas características en buen estado o la devolución total del dinero utilizado para comprar el bien usado o reconstruido. Solo el código 4 indicó que el material sería para los bienes y el moral para los servicios.</p>
04	<p>¿Considera que existe responsabilidad para los proveedores derivada de los daños causados por los bienes usados o reconstruidos?</p>	<p>Todo los códigos coinciden que sí. Sin embargo, el código 2 dijo que ha tenido casos esporádicos en Chiquimula, donde al final no</p>	<p>Los que coincidieron dijeron que es cuestión de tiempo y de información, para que se fomente, que a pesar que</p>



		se hacen cargo de los daños.	se comercialice con bienes usados o reconstruidos; estos tienen que estar en buen estado y en si tienen responsabilidad civil por los daños causados por los bienes usados o reconstruidos.
05	¿Cree que la denuncia ante esta institución, en cuanto al procedimiento administrativo es suficiente para satisfacer la pretensión del consumidor o usuario?	Los códigos uno y seis coincidieron que sí, por lo cual se realizan sanciones sobre las infracciones del proveedor, para la reparación, restitución, reposición o devolución. Para los efectos de lo previsto en el Artículo 74 de la ley, cuando el consumidor o	La totalidad coincidió que hay una falta de información, fomento e imposición sobre los derechos del consumidor, pero que cuando se trata de bienes usados o reconstruidos por medio de las etiquetas de advertencia indican el estado del bien,



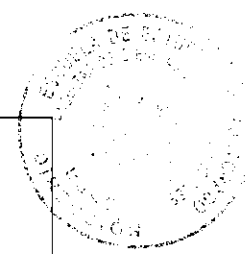
		<p>usuario concurra a interponer denuncia a la dirección, deberá demostrar que registró su reclamo en el libro de quejas del proveedor dentro de los tres (3) meses siguientes de adquirido el producto o dentro de los siete (7) días hábiles si este es un producto perecedero, según el Artículo 74 de la Ley de la Protección del consumidor y usuario. Por su parte los códigos del 2 al 5 indicaron que no es suficiente pues el resarcimiento de daños se debe</p>	<p>automáticamente los comercios se quitan la responsabilidad y ya es riesgo del consumidor o comprador el adquirirlo o no. De conformidad con el Artículo 76 de la Ley, los consumidores o usuarios pueden ser sancionados por los proveedores o prestadores de servicios cuando incurran en violaciones a lo negociado o pactado, en la forma que lo determina el contrato o negociación, sin embargo, el consumidor o usuario puede recurrir al derecho de</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



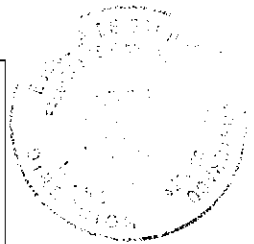
		<p>discutir en un órgano jurisdiccional y la DIACO en el momento del procedimiento no llega a tener un dictamen técnico para que sea resarcidos los daños como corresponde. Por otro lado la ley es desactualizada</p>	<p>defensa que le garantiza dicho Artículo, utilizando el procedimiento administrativo, para lo cual concurrirá a la dirección a solicitar se le otorgue la defensa correspondiente, debiendo llenar el formulario que le proporcionará y acompañará a la solicitud todos los documentos o evidencias que permitan hacer un análisis del caso, sin perjuicio de que pueda hacer valer su derecho de defensa en la vía administrativa o legal correspondiente.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



06	¿Considera que es importante el uso de las tecnologías de la información en las actividades empresariales, financieras y en todas las entidades del Estado?	Todas las personas coinciden que el uso de las tecnologías agiliza procesos y procedimientos, además de lo que conlleva la reducción de burocracia y la contribución al medio ambiente respecto a la reducción del papel en los mismos.	La totalidad coincidió que el uso de las tecnologías es un desarrollo para el país, y contribuye al medio ambiente a no usar tanto soporte papel.
07	¿Cuáles son las medidas de seguridad y sanitarias que se aplican para permitir la comercialización de los bienes usados o reconstruidos?	Los códigos 1, 2, 5 y 6 coinciden que no hay medidas, y tampoco hay una entidad especializada para que se encargue del tema. Los códigos 3 y 4 coinciden que estas deben ser	La totalidad coinciden que es urgente que se implementen programas o un ente supervisor de esta clase de comercios.

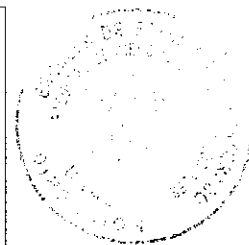


		dadas por el Ministerio de Salud.	
08	¿Considera que Guatemala es un país atractivo para los negocios de pulgas o ventas de bienes usados o reconstruidos?	Todas las personas coinciden que Guatemala cuenta con un gran mercado de ventas de bienes usados o reconstruidos, lo cual se expandió desde la década pasada y porque se venden productos más baratos.	La totalidad coinciden que Guatemala es vulnerable para que se engañen y se vulneren los derechos de los consumidores, porque por la calidad de vida que vive cada guatemalteco, prefieren optar por comprar a precios más bajos, por lo cual optan por los bienes de segunda.
09	¿Cuáles son los mecanismos legales de defensa para los consumidores de bienes usados o reconstruidos en Guatemala?	Los códigos 1, 4 y 6 coinciden que es la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Decreto Número 06-2013. El código 2	La totalidad coinciden que sería el mismo ordenamiento para el comercio de bienes nuevos así como para el comercio de



		<p>señaló que podría ser administrativa ante la DIACO, saneamiento ante un juez y el arbitraje de consumo; el código 3 señaló que hay un vacío legal pero podría acudir al Centro de Mediación del Organismo Judicial. El código 5 indicó que podría generarse responsabilidad penal.</p>	<p>bienes usados o reconstruidos. Pero como se aprecia en diferentes vías.</p>
10	<p>¿Han tenido casos de quejas por daño que han causado los bienes usados o reconstruidos a los usuarios o compradores?</p>	<p>Los entrevistados coinciden que sí, pero siempre el vendedor la acción que toma es cambiar el bien por uno en mejores condiciones que</p>	<p>La totalidad coincidieron que los guatemaltecos tienen vulnerabilidad a que muchos bienes que compren solo les</p>

		<p>el anterior y en otros casos se salvan por la utilización de etiquetas que advierte el estado del bien o la de "No Garantía" o "No Devolución". Algunos otros se van por la conciliación.</p>	<p>duren un cierto tiempo o que no funcionen.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------



3. Análisis e interpretación de la entrevista

Como consecuencia, se verifica que la DIACO es un ente protector para el consumidor; sin embargo, en lo que concierne a la venta y la responsabilidad por los bienes usados o reconstruidos, los proveedores son los encargados de estipular sus reglas como, el tiempo de garantía o si el consumidor tiene derecho a devolución del bien, o también a la reparación del daño material a cambio de la devolución de su dinero o el de otro bien en buen estado, lo cual a mi parecer vulnera los derechos del consumidor

Se constata claramente que el comprador o usuario tiene libertad de elección y aceptación, corriendo el riesgo del mismo, cuando esos bienes traen advertencias con etiquetas de "No Garantía", "No Devolución", "No se Aceptan Cambios" entre otras, por el estado del bien.

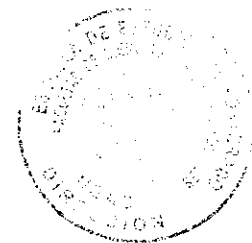


1. Datos generales de la entrevista de la MEGAPACA, GUSTAVO MOLINA, OUTLET MAX DISTELSA, VENTA DE AUTOMOVILES USADOS "LOS CHARROS".

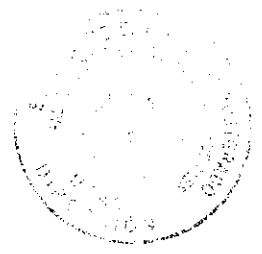
No.	Empleo del entrevistado	No. de Código
1	MEGAPACA, Oficinas Centrales Atención al Cliente Mónica Gil Entrevista personal	7
2	GUSTAVO MOLINA, Bulevard Liberación 4-55 zona 9. Alexander Bonilla Asesor de ventas	8
3	OUTLET MAX DISTELSA, Majadas zona 11. Carlos Jiménez Jefe de tienda	9
4	VENTA DE AUTOMOVILES USADOS LOS CHARROS Juan Lemus Pazos	10

2. Resultado de la entrevista:

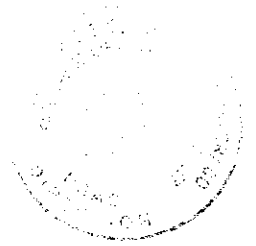
No	Pregunta	Respuesta de los entrevistados	Análisis e interpretación



01	¿Tiene conocimiento que existe una Ley de Protección al Consumidor y Usuario?	Los 4 opinan que sí, pero que no tiene un conocimiento muy amplio de la misma.	Se establece que la empresa se dedica en masa a la venta de bienes usados o reconstruidos, pero que en sí, en sus bases no hay para capacitar personal para que tengan conocimiento de la ley existente en la materia.
02	¿Han tenido casos de quejas por los bienes usados y reconstruidos, que comercializan?	Los códigos 8 y 9 dijeron que el representante de Max Distelsa que ocasionalmente han vendido bienes reconstruidos, los otros dos opinan que si pero que las personas se les advierte por medio de las etiquetas la advertencia que traen consigo el	Coinciden porque depende de las etiquetas de advertencia y de la decisión que tomen el comprador o consumidor al adquirir un bien usado o reconstruido, siendo la decisión de la persona al arriesgarse en adquirir el bien usado o

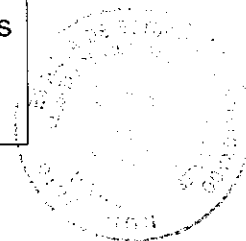


		bien usado o reconstruido.	reconstruido, a pesar de las advertencias en etiquetas que tienen los bienes puestos por la empresa que vende el bien. El representante de la venta de vehículos de Gustavo Molina indicó que para los vehículos europeos no hay garantía y para las otras marcas solo dan tres meses; en el caso de la otra venta indicó su representante reparan el desperfecto que pueden tener.
03	¿Han reparado el daño material al comprador, cliente o consumidor, cuando un bien usado o reconstruido está en mal estado?	Los cuatro entrevistados coincidieron que sí.	La totalidad coincide en que debería; que es suficiente con



			reparar el daño material.
04	¿Considera que existe responsabilidad para los proveedores derivada de los daños causados por los bienes usados o reconstruidos?	El código 7 hace referencia; que para eso utilizan el etiquetado en donde advierten el tipo de bien, esto como política de la empresa. Los otros códigos indicaron que sí.	Por lo cual muchas veces venden bienes usados o reconstruidos en buen estado, pero a pesar de las advertencias los compran los clientes, quitándose ellos esa responsabilidad por medio del etiquetado. En el caso de los vehículos los entrevistados indicaron que dan una pequeña garantía para arreglar los vehículos con desperfectos.
05	¿Han recibido denuncias por medio de la DIACO, por consumidores o clientes insatisfechos por la negativa a	El código 7 manifestó que si, pero que no quería hablar	Por ser una empresa en expansión el código 7 expresó

	la “No Garantía”, “No Devolución” entre otros?	sobre el tema. Los demás indicaron que no.	que no quería entrar en detalles sobre el tema.
--	------------------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------------------------------



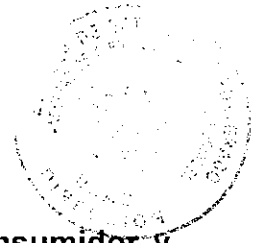
3. Análisis de la interpretación de la entrevista

Se constató que cada empresa tiene sus mecanismos en el ámbito comercial, así mismo sus reglas; en donde ellos tienen libertad de estipular si sus bienes usados o reconstruidos tendrán o no garantía, devolución o cambio por un bien en buen estado, por lo cual el trabajo de la DIACO, ya no llega más allá de las reglas de la empresa, siendo discrecional para el proveedor y el consumidor, incumpliendo con ello con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

5.4.3 Presentación y análisis de interpretación de la encuesta de los usuarios-consumidores-compradores en la ciudad de Guatemala

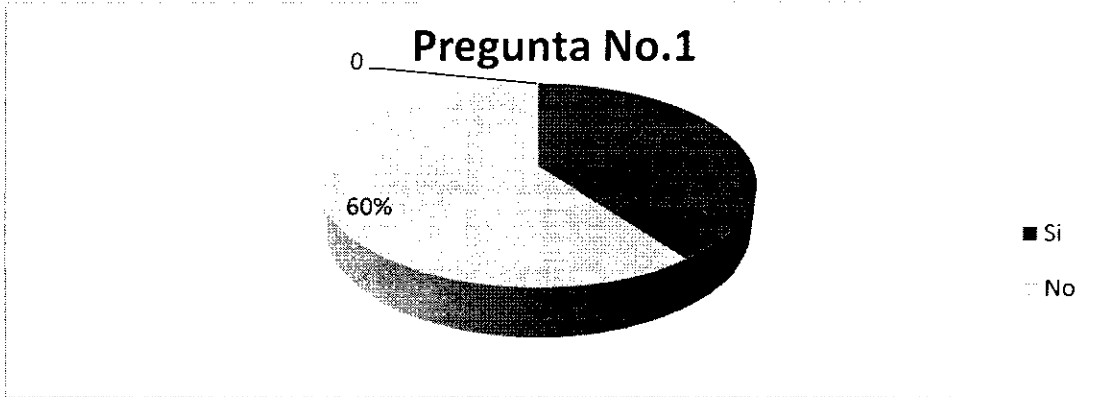
1. Datos generales de la encuesta

El presente instrumento tiene como propósito, recabar información de los usuarios, consumidores o compradores de bienes usados y reconstruidos, los cuales fueron entrevistados en la zona 4 en donde se encuentra la oficina de quejas de la DIACO. El total de entrevistados fueron veinticinco, contestando un cuestionario de ocho preguntas.



2. Resultados de la encuesta

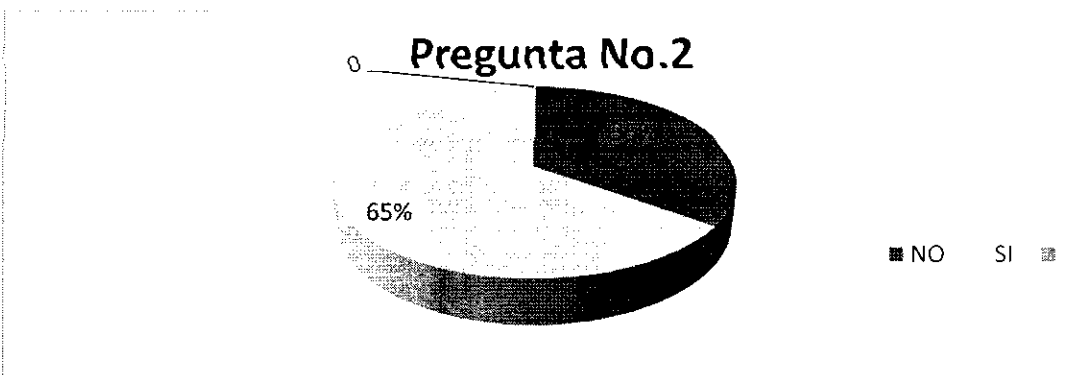
1. ¿Tiene conocimiento que existe una ley de Protección al Consumidor y Usuario?



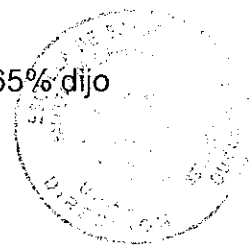
Interpretación: Los encuestados no coinciden con sus respuestas por que el 40% dijo que Si y el 60% dijo que No.

Análisis: Para la mayoría que marcaron Si, están teniendo conocimiento hasta cuando acuden a la DIACO y sabían que si existía un ordenamiento jurídico para la protección al usuario y al consumidor. Para las personas que marcaron No, respondieron que la desconocen.

2. ¿Ha comprado o adquirido algún bien usado y reconstruido el cual venía en malas condiciones?

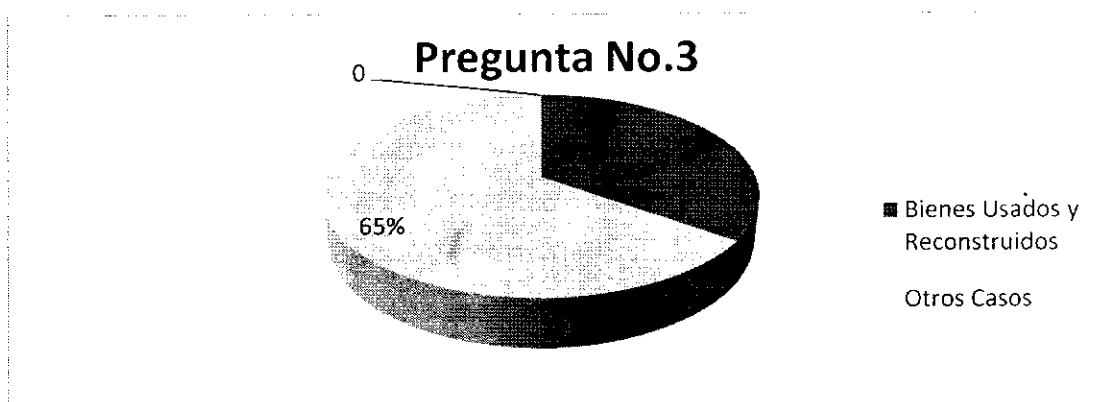


Interpretación: Los encuestados no coinciden con sus respuestas pues el 65% dijo que Si y el 35% dijo que No.



Análisis: Para la mayoría que marcaron Sí, compraron un bien usado o reconstruido el cual a las semanas ya no funcionó, denunciaron su caso a la DIACO, por lo que algunos están a la espera de una respuesta favorable y otros que nunca recuperaron su dinero porque adquirieron el bien con etiqueta de advertencia. Para las personas que marcaron No, prefieren comprar bienes nuevos para estar mejor asegurados con la garantía del bien.

3. ¿Podría indicar cuál es el motivo por el cual acude a esta entidad y que espera de ello?



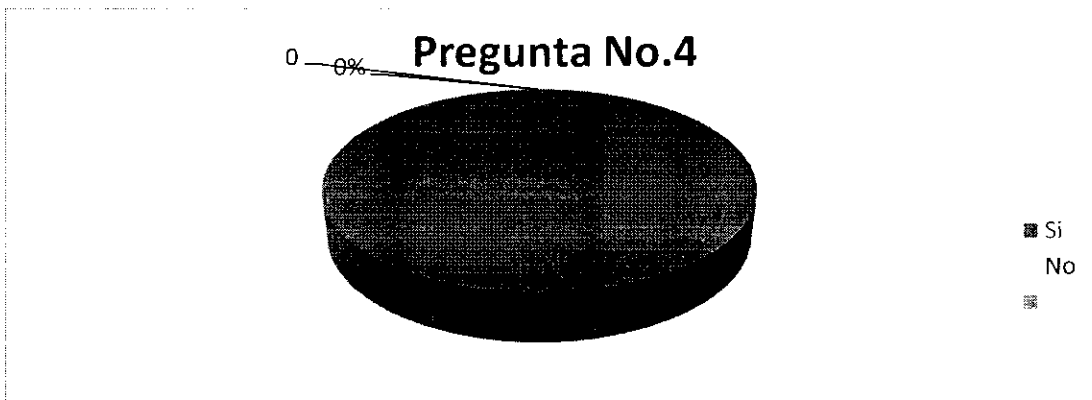
Interpretación: Los encuestados no coinciden con sus respuestas ya que el 35% dijo que es por casos de bienes usados o reconstruidos y el 65% dijo por otros casos.

Análisis: Para la mayoría que marcaron por bienes usados o reconstruidos, compraron un bien usado o reconstruido el cual a las semanas ya no funcionó,



denunciaron su caso a la DIACO, por lo que algunos están a la espera de una respuesta favorable. Para las personas que marcaron otros casos, es por el alza de productos de la canasta básica.

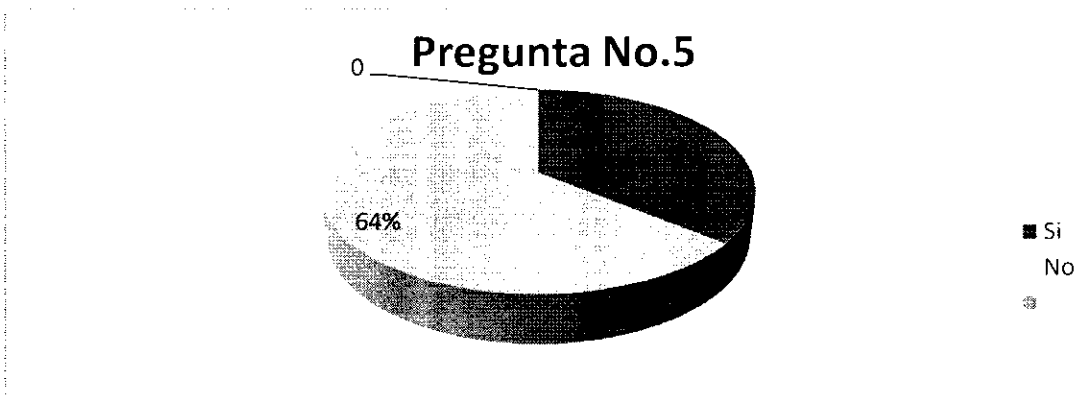
4. ¿Cree que el Estado tiene la obligación que se atienda efectivamente su pretensión al acudir a esta institución?

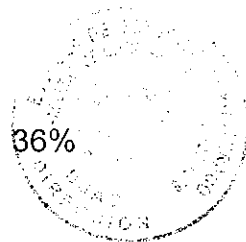


Interpretación: Los veinticinco encuestados coincidieron con su respuesta.

Análisis: Para los veinticinco encuestados el Estado tiene la obligación de hacer efectivo el trabajo de la DIACO, para la protección del consumidor y el usuario, sin importar si los bienes son bienes usados o reconstruidos.

5. ¿Cree que con la denuncia ante esta institución, el procedimiento administrativo es suficiente?

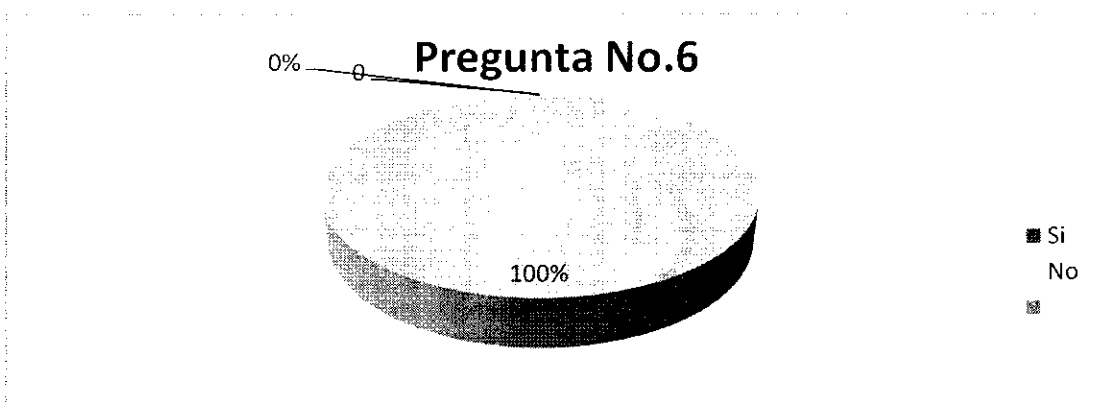




Interpretación: Los encuestados no coinciden con sus respuestas ya que el 36% dijo que Si y el 64% dijo No.

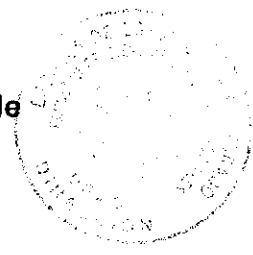
Análisis: Para la mayoría que marcaron Si, creen que es suficiente. Para las personas que marcaron No, opinaron que solo pierden su tiempo en la espera de nada favorable.

6. ¿Cree usted que exista una normativa internacional que protege a los consumidores y usuarios de los proveedores de bienes usados y reconstruidos?

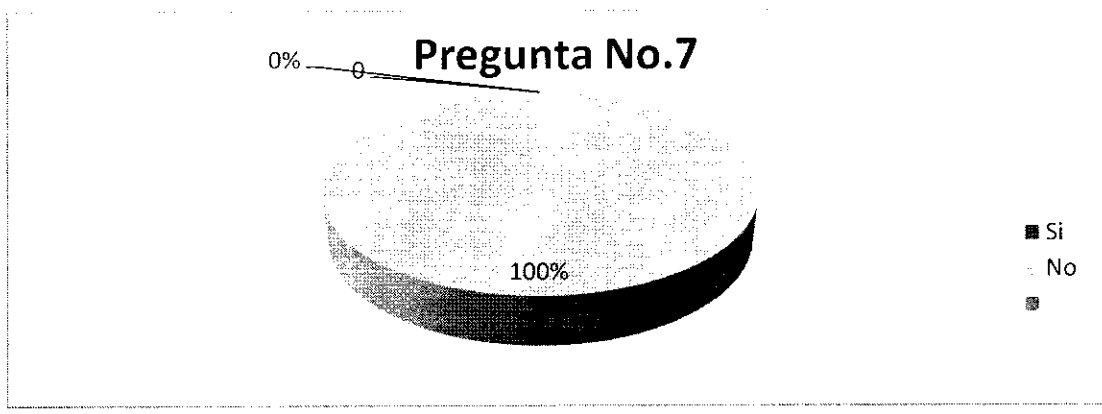


Interpretación: Los veinticinco encuestados coincidieron con su respuesta.

Análisis: Para los veinticinco encuestados desconocen que exista una normativa internacional de la Protección del consumidor y Usuario.



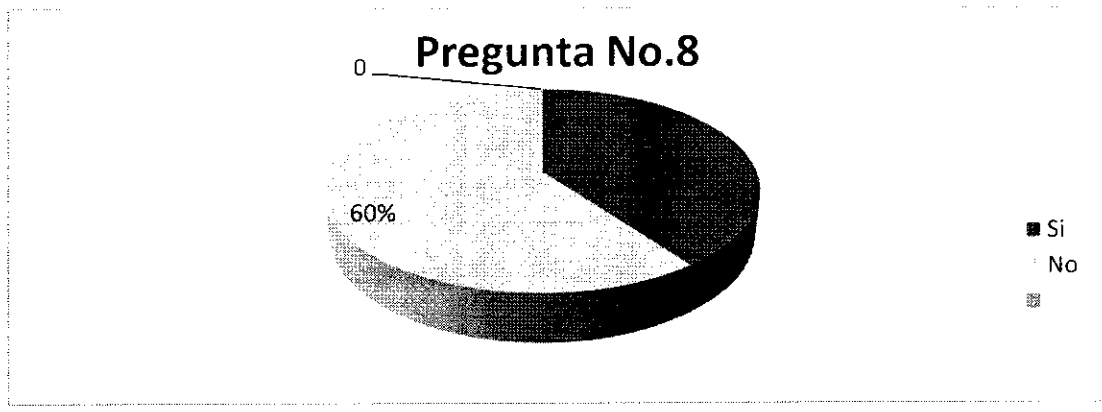
7. ¿Sabía usted que la responsabilidad civil para los proveedores deriva de los daños por bienes usados o reconstruidos?



Interpretación: Los veinticinco encuestados coincidieron con su respuesta.

Análisis: Los veinticinco encuestados desconocían que existía responsabilidad civil para los proveedores deriva de los daños por bienes usados o reconstruidos.

8. ¿Volvería a comprar otro bien usado o reconstruido nuevamente a cambio por el de mal estado?



Interpretación: Los encuestados no coinciden con sus respuestas ya que el 40% dijo que Si y el 60% dijo No.

Análisis: Para la mayoría que marcaron Si, creen que se conformarían con el cambio de otro bien en buen estado. Para las personas que marcaron No, opinaron

que preferían que le devolvieran su dinero lo cual es imposible según las políticas de las empresas.



5.4.4 Análisis e interpretación general de la entrevista y encuesta

Dentro del trabajo de campo se procedió a verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones tanto del consumidor como del proveedor, especialmente de este último en torno a la negociación de bienes usados o reconstruidos; así también del funcionamiento de la DIACO respecto al resguardo de los derechos del consumidor, se procedió a encuestar a consumidores, que asisten a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y a funcionarios y empleados públicos de dicha dirección, tanto de la ciudad capital como de la cabecera departamental de Chiquimula, habiéndose obtenido la siguiente información:

El cuarenta por ciento de los usuarios encuestados indicó que conoce que existe una Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sin embargo, solo el sesenta por ciento conoce del contenido de la ley en cuanto a los derechos y obligaciones del consumidor y proveedor y el sesenta por ciento la desconocen. Respecto a este tema los funcionarios y empleados de la DIACO en su totalidad señalaron conocer la ley y su contenido.

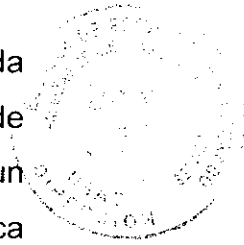
La mayoría de los usuarios encuestados refirió que el motivo por el cual acudían a la DIACO era para hacer valer sus derechos, aunque como se señaló no los conocen a plenitud, únicamente manifestaron que acuden a esta entidad porque los bienes no han funcionado como ellos pretenden. Por su parte los funcionarios y empleados de la DIACO indicaron que el motivo de la visita de los usuarios es porque se presta mal servicio de parte del proveedor o los bienes usados o reconstruidos que venden no funcionan, señalaron también que las principales entidades que ofrecen este tipo de bienes y que los consumidores han señalado que incumplen con sus obligaciones son los outlet y la venta de ropa y accesorios

denominadas “pacas” que son entidades que venden productos usados, reconstruidos y que siendo nuevos poseen desperfectos y que por tal motivo se venden a precios más favorables a los consumidores, pero que no se da garantía por ese motivo, ni siquiera se dan facturas, en ocasiones, con las cuales se pueda acreditar la negociación, lo cual como se ha señalado contraviene las disposiciones legales de protección al consumidor.

El cien por ciento de los usuarios encuestados y de los funcionarios y empleados de la DIACO señalaron que el Estado tiene la obligación que se atienda efectivamente la pretensión del consumidor cuando acuden a la DIACO, estando conscientes dichos servidores públicos que es necesario que se cree a la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, como un órgano con mayor control para verificar las negociaciones que se realizan de bienes usados o reconstruidos, lo cual fue analizado en el anterior capítulo con base en la iniciativa de ley (No. 4,305 “Sobre la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario) que se encuentra en el Congreso de la República de Guatemala y que ha sido aprobada en primera lectura. Por otro lado, se estima necesario regular con mayor amplitud el tema de la creación de órganos jurisdiccionales que se dediquen al conocimiento exclusivo de los derechos del consumidor.

También se planteó dentro de la encuesta realizada a consumidores, funcionarios y empleados de la DIACO que si una entidad pública o privada ocasiona un daño por la adquisición de un bien usado o reconstruido, debe repararlo, de lo cual el cien por ciento está de acuerdo que así sea conforme a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y el Código Civil en su caso. Por otro lado, también se consideró por todos los encuestados que la reparación del daño ocasionado debe ser tanto material como moral es decir, el extra patrimonial. Al respecto veo que este tema es muy complicado sobre todo que a mi parecer debería ser un Juez de Primera Instancia Civil quien debería pronunciarse al respecto y no ante un procedimiento administrativo ventilado ante la DIACO o la propia Procuraduría de Protección al Consumidor y Usuario.

En cuanto a la existencia de la responsabilidad civil para los proveedores derivada de los daños ocasionados por bienes usados o reconstruidos, el cien por ciento de los consumidores encuestados señalaron que desconocían que podían acudir a un juzgado del ramo civil a discutir sus derechos, teniendo conocimiento que la única vía para demandar los mismos era ante la DIACO, por su parte el cien por ciento de los empleados públicos de la institución citada señaló que ellos conocen que los derechos de los consumidores se puede hacer valer ante un órgano jurisdiccional, pero que los asuntos sobre este tema se han discutido únicamente ante la DIACO, sin que a la fecha se conozca de algún consumidor que haya interpuesto una demanda por saneamiento o rescisión contractual.



El treinta y seis por ciento de los consumidores entrevistados indicó que la denuncia que se presenta ante la DIACO en un procedimiento administrativo es suficiente para que ellos obtengan un resultado favorable a sus pretensiones, pues consideran que la DIACO impone sanciones muy débiles a los casos que plantean, por tal motivo desearían tener procedimientos con sanciones más fuertes. Los funcionarios y empleados de la DIACO al respecto señalaron que el procedimiento que se tramita ante esta Institución es suficiente para resolver las controversias entre consumidor y proveedor.

Para finalizar el cien por ciento de consumidores desconoce que exista una normativa internacional que los proteja de proveedores de bienes usados o reconstruidos.

DISCUSIÓN



En el presente trabajo de investigación se planteó el objetivo general siguiente:

Dar a conocer la importancia de incluir mecanismos técnicos y jurídicos en la defensa del consumidor, en lo referente a la responsabilidad que tiene el usuario o cliente como lo tiene el proveedor, por lo que se constató en la investigación que cada empresa se protege según sus políticas internas por lo que violan los derechos de los consumidores o usuarios, por lo cual quedan desprotegidos, utilizando los proveedores etiquetas en donde advierten al usuario sobre el bien usado o reconstruido, en el momento que lo adquiere, con lo cual se confirma que cuando se dan estos tipos de casos; sería procedente irse al procedimiento administrativo en la (DIACO), porque en la actualidad se tomaría por la vía sumaria ante un juzgado de primera instancia mercantil, pero institucionalmente sería muy difícil que se creen los tribunales especializados. Quedando a libertad del usuario arriesgarse a comprar un bien usado y reconstruido a pensar que este no tendrá ni una garantía y devolución. Por lo que debe existir responsabilidad civil en la negociación de bienes usados o reconstruidos, derivado del saneamiento por vicios ocultos, si ese fuera el caso por lo cual debería la pretensión de esta responsabilidad promoverse ante la persona que vende el bien con el objeto del pago de daños y perjuicios. Por lo cual se comprueba la hipótesis, que si hay responsabilidad civil por daños y perjuicios por la venta de bienes usados o reconstruidos derivados del saneamiento por vicios ocultos, según sea el caso del bien.

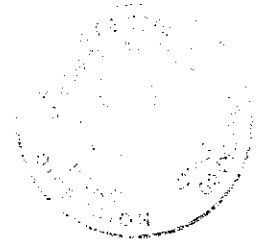
CONCLUSIONES

1) En la realización del estudio legal y doctrinario, así como el análisis de campo, se comprobó la hipótesis planteada en el presente trabajo de tesis, concluyendo que debe existir una normativa especial que regule la responsabilidad civil en la negociación de bienes usados o reconstruidos en Guatemala, en virtud de que las normas generales de la responsabilidad civil en los negocios jurídicos y en los contratos, si bien son aplicables; estas se hacen muy gravosas y poco efectivas para el resarcimiento de los daños y perjuicios, por tratarse, generalmente, de bienes de poco valor unitario; siendo, además, que como nuestro sistema no es jurisprudencial, no hay una normativa que señale con claridad la forma adecuada en que deben actuar los proveedores de los bienes y servicios y que sirvan para resolver los conflictos que surgen con los consumidores insatisfechos.

2) Se estableció, en el presente trabajo de tesis, que quienes negocian bienes usados o reconstruidos, en Guatemala, suelen incumplir con la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, por no otorgar garantía por el bien que negocian; de esa cuenta, el usuario, de acuerdo con el Artículo 1039 del Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, únicamente tiene como vía procesal para la reclamación de su pretensión el juicio sumario; siendo poco efectivos para el consumidor los procedimientos administrativos regulados en la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala.



BIBLIOGRAFÍA



TEXTOS:

Aguillar Guerra, Vladimir Osmán. *Derechos reales*. Colección de Monografías Hispalense. Guatemala. 2007.

Barros Bourie, Enrique. *Tratado de la responsabilidad extracontractual*. Chile. Editorial Jurídica de Chile. 2006.

Bonnecase, Julien. *Elementos de derecho civil*. Tomo I. México. Editorial José M. Cajica, Jr. Traducción por José M. Cajica Jr. 1945.

Bustamante Alsina, Jorge. *Teoría general de la responsabilidad civil*. 8a. Edición, Buenos Aires, Argentina. Editorial Abeledo Perrot. 1993.

Cabanellas, Guillermo. *Diccionario de derecho usual*. Tomo I. 9ª Edición. Buenos Aires, Argentina. Editorial Heliasta S.R.L., 1976.

Castán Tobeñas, José. *Derecho civil español, común y foral*. Tomo III. 9a. Edición, Madrid, España. 1958.

Contreras Ortiz, Rubén Alberto. *Obligaciones y negocios jurídicos civiles (Parte General)*. 1a. Reimpresión de la Primera Edición. Guatemala. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Guatemala. 2010.

De Aguiar Dias, José. *Tratado de la responsabilidad civil*. México. Editorial José M. Cajica, JR., S.A. Puebla, 1998.

De Pina Vara, Rafael. *Diccionario de derecho*. México. Editorial Porrú. 2002.

Diez Picazo y Ponce De León, Luis. *Derecho de daños*. 1a. Edición. Madrid, España. Editorial Civitas. 1999.

Lorenzetti, Ricardo Luis. *Consumidores*. 2a. Edición Actualizada. Argentina. Editorial Rubizal-Culzoni. 2009.

Margadant, Guillermo F. *La segunda vida del derecho romano*. México. Editorial Miguel Ángel Porrúa. 1986.

Mazeud, Henri, Jean & León- Chabas, Francois. *Derecho civil. obligaciones*. Tomo I. Buenos Aires, Argentina. Editorial Luis Andorno Zavadía. 1997.

Pena López, José M. prólogo a la obra de Fernando Peña López. *La culpabilidad en la responsabilidad civil extracontractual*. Granada. Editorial Comares, 2002.

Puig Peña, Federico. *Compendio de derecho civil*. Tomo III. 57-Barcelona-6, España. Ediciones Nauta, S.A. Rios Rosas 1966.

Rivera Neutze, Antonido Guillermo y Gordillo Rodríguez, Reiner Armando. *Curso práctico de arbitraje comercial internacional*. Guatemala. 2001.

Editorial Edifolsa. Salvat, Raymundo Miguel. *Tratado de derecho civil argentino (fuentes de las obligaciones y contratos)*. Tomo II. Buenos Aires, Argentina. Editorial La Ley, 1946.

Tamayo Lombana, Alberto. *Manual de obligaciones. la responsabilidad civil fuente de obligaciones*. Santa Fe de Bogotá-Colombia. Editorial Temis S.A. 1998.



Trigo Represas, Felix A. y López Meza, Marcelo J. *Tratado de la responsabilidad civil*. Tomos I y II. 1a. Edición 1a. Reimpresión. Buenos Aires, Argentina. Editorial Fondo Editorial de Derecho y Economía, 2004.



Zabala de González, M. *Resarcimiento de daños*. Tomo IV. Buenos Aires, Argentina. Editorial Hamurabí, 1999

Zanoni, Eduardo A. *El daño en la responsabilidad civil*. 2a. Edición. Buenos Aires, Argentina. Editorial Astrea, 1987.

Legislación Nacional

Constitución Política de la República de Guatemala (1985)

Código Civil, Decreto Ley Número 106.

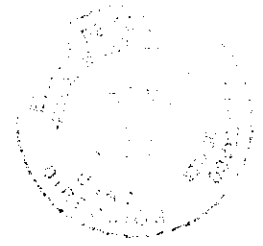
Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Ley Número 107.

Ley de Protección del Consumidor y Usuario, Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala

Ley de Garantías Mobiliarias, Decreto Número 51-2007 del Congreso de la República de Guatemala.

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

Legislación Internacional



Ley Número 8,978 de Protección al Consumidor de Brasil 1990.

Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, Procuraduría Federal del Consumidor, Impreso en México 2006.

Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público 2000.

Ley de Protección al Consumidor, Decreto Número 776, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2005.

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor, Número 7472 de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario, 358-05 de la República Dominicana.

Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, Ley 29571.

Ley 17.189 de Uruguay Relativas a las Relaciones de Consumo.

Ley 1334/98 de Defensa del Consumidor y del Usuario de Paraguay.

Código BGB Alemán.

Decreto Real Número 262 de 1942, Código Civil de la República de Italia.

Ley Española para la Defensa de los Consumidores 26/84.

Entidades y Empresas

DIACO

Asesoría al Proveedor

Oficina de Quejas

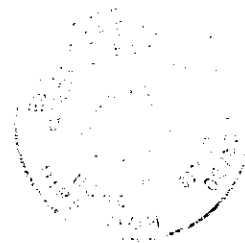
mcabrera@diaco.gob.g

Tel: 25019898

MEGAPACA

Oficinas Centrales

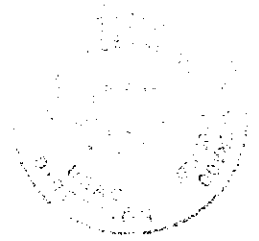
Tel: 7957 4650





ANEXOS

ANEXO A



CASO MP

MP001-2014105382

El señor López compra en el año 2,010 un vehículo Honda modelo 2,007 en un predio en Mixco, el cual a la vista estaba en buenas condiciones y era un bien lícito en el mercado comercial, en junio del 2,014 pierde las placas del vehículo y acude a la SAT a tramitar sus nuevas placas, cuando le realizan la revisión del vehículo se dan cuenta que el chasis había sido alterado y se trataba de un vehículo robado; aunque él tuviera todos los papeles en orden había adquirido de buena fe el bien que era robado, por lo que se convirtió en un caso penal, sería responsabilidad civil por daños y perjuicios si se tratara de un bien lícito y tuviese vicios ocultos. Este caso está en proceso de investigación en la actualidad, por el delito de encubrimiento propio.

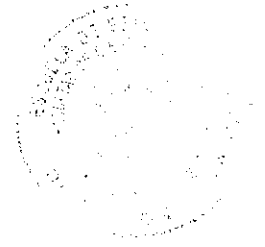
ANEXO B



Recuento de fichas y preguntas para entrevistas y encuestas realizadas:

1. ¿Tiene conocimiento que existe una ley de protección al consumidor y usuario?
2. ¿Podría indicar cuál es el motivo por el cual acude a esta entidad y que espera de ello?
3. Cree que el Estado tiene la obligación que se atienda efectivamente su pretensión al acudir a esta Institución:
4. ¿Cree que la entidad pública y privada, que ocasiona un daño por la adquisición de un bien usado o reconstruido, debe reparar el daño?
5. Considera que la reparación del daño debe ser tanto material como moral:
6. Sabía usted, que existe una responsabilidad civil para los proveedores derivada de los daños usados y reconstruidos:
7. Cree que con la denuncia ante esta Institución, el procedimiento administrativo es suficiente:
8. Cree usted, que existe normativa internacional que protege a los consumidores y usuarios de los proveedores de bienes usados y reconstruidos:
9. ¿Cuáles son las medidas de seguridad que utilizan para permitir la comercialización de los bienes usados y reconstruidos?
10. ¿Hay una evaluación previa por alguna Institución o ente encargado para la aprobación y evaluación de los bienes usados y reconstruidos, antes de comercializarlos?
11. Realizan mecanismos de publicidad, en donde advierten a los pobladores las consecuencias que pueden tener por adquirir bienes usados y reconstruidos?
12. ¿Cuáles son los mecanismos legales de defensa para los consumidores de bienes usados y reconstruidos en Guatemala?
13. ¿Han tenido casos de quejas por daños que han causado los bienes usados y reconstruidos a los usuarios?

ANEXO C



Ejemplo de La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) de México:

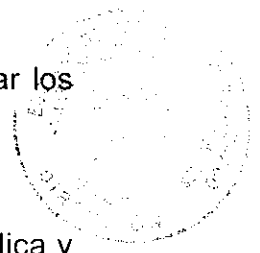
Es un organismo público descentralizado e independiente de la Secretaría de Economía del Gobierno Federal Mexicano. Fue creado para promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Se instauró el 5 de febrero de 1976 al publicarse la Ley de Protección a los Consumidores, al mismo tiempo que México se convirtió en la segunda nación de América Latina en contar con una ley de este tipo. México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor (después de Venezuela) y el primero en crear una procuraduría. La experiencia mexicana es importante, al ser el segundo país con una ley de este tipo, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

El 5 de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor enriqueció los derechos sociales del pueblo mexicano, pues, por primera vez, estableció derechos para la población consumidora y creó un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Nacieron, así, el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), dedicado a la educación en temas consumo, y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco); esta última, como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses consumidor.

La institución contaba, en 1,982, con 32 oficinas en las principales ciudades del país. Para eliminar omisiones e imprecisiones, la ley ha sido objeto de diversas reformas:

A partir del 7 de enero de 1,982, el Artículo 29 bis permite a Profeco regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional.



Desde el 7 de febrero de 1,985, la ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de Profeco; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre las que se encuentran:

El 4 de enero de 1,989, algunos artículos de la ley confieren a Profeco la atribución y facultad de sancionar, y de recibir denuncias por violación de precios.

El 6 de febrero de 1,991, el Reglamento de la propia Ley establece las bases de organización y funcionamiento de Profeco; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.

Con la alineación y adscripción orgánica de las unidades administrativas de Profeco, desde el 7 de febrero de 1,991 el acceso a los servicios es más fácil para la población y existe una mejor organización y distribución del trabajo.

El 24 de diciembre de 1,992, un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores fusiona el INCO y Profeco para integrar funciones como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.

En 1,994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría y se dispone que las delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados.

El 4 de febrero de 2,004 la Ley Federal de Protección al Consumidor se reformó una vez más, en este caso se trató de una de las reformas más importantes y amplias en la materia ya que con ella se fortaleció a Profeco en su labor de educación y divulgación. Además, se ampliaron sus facultades de verificación y vigilancia, el procedimiento conciliatorio, el arbitraje y las sanciones administrativas y se introdujeron en forma expresa principios básicos en las relaciones de consumo que deben ser respetados por los proveedores, y se especificaron los derechos de los consumidores a la privacidad, a la bonificación o compensación, a la no discriminación, entre otros. También se fortaleció la regulación respecto a las operaciones realizadas con bienes inmuebles, el servicio de tiempo compartido, contratos de adhesión, publicidad, ofertas y promociones.