

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

**ANÁLISIS JURÍDICO Y SOCIAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL ARBITRAJE DE
CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
USUARIO Y LA FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR Y USUARIO**

FROILAN TECÚN GONZÁLEZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015

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

**ANÁLISIS JURÍDICO Y SOCIAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL ARBITRAJE DE
CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
USUARIO Y LA FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR Y USUARIO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

FROILAN TECÚN GONZÁLEZ

Previo a conferirsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y de los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

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

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera fase:

Presidente: Lic. Emilio Guitiérrez Cambranes
Vocal: Lic. Douglas René Charchal Ramos
Secretario: Lic. Carlos Alberto Cáceres Lima

Segunda fase:

Presidente: Lic. Luis Emilio Orozco Piloña
Vocal: Lic. José Dolores Bor Sequén
Secretaria: Licda. Hilda Margarita Franco Hernández

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



LIC. JAIME ROLANDO MONTEALEGRE SANTOS
Abogado y Notario – Col 4713
Pos grado en Derecho Constitucional Comparado
5ª. Ave.14-62 zona 1, Oficina 307. Comercial Esmol
Teléfono. 54066223

Guatemala, 03 de septiembre de 2014

Doctor:

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

Respetable Doctor:

De conformidad con el nombramiento emitido con fecha trece de agosto del año dos mil catorce, en el cual se me nombra para realizar las modificaciones de forma y de fondo en el trabajo de investigación como asesor de tesis del bachiller **FROILAN TECÚN GONZÁLEZ**, me dirijo a usted haciendo referencia que el bachiller no es pariente de mi persona dentro de los grados de ley u otras circunstancias pertinentes y a la misma con el objeto de informar mi labor y se establece lo siguiente:

- I) El trabajo de tesis se denomina: **“ANÁLISIS JURÍDICO Y SOCIAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO.”**
 - II) Al realizar la asesoría sugerí correcciones que en su momento consideré necesarias para mejorar la comprensión del tema desarrollado, las cuales en su momento se corrigieron, constando la presente tesis en cinco capítulos realizados en un orden lógico, cumpliendo con los requisitos legales de la unidad de tesis en contenido y siendo un aporte invaluable.
- 1) **Contenido científico y técnico de la tesis:** la sustentante abarcó tópicos de importancia en materia de arbitraje, enfocada desde un punto de vista social, jurídico y legal.
 - 2) **La metodología y técnicas de la investigación:** para el efecto se tiene como base el método analítico, sintético, deductivo e inductivo. Dentro de las técnicas de investigación se encuentran inmersas en el trabajo las siguientes: la observación como elemento fundamental de todo proceso investigativo apoyándose en esta, la sustentante para poder obtener el mayor número de datos. La observación científica obteniendo con ella, un



LIC. JAIME ROLANDO MONTEALEGRE SANTOS
Abogado y Notario – Col 4713
Pos grado en Derecho Constitucional Comparado
5ª. Ave.14-62 zona 1, Oficina 307, Comercial Esmol
Teléfono. 54066223

objetivo claro, definido y preciso. La bibliográfica y documental para recopilar y seleccionar adecuadamente el material de estudio ya que a través de las cuales se estudió el fenómeno investigado y culminó con la comprobación de la hipótesis planteada estableciendo los objetivos generales y específicos con el objeto de establecer doctrinariamente y jurídicamente como resolver ese problema en la práctica.

- 3) **La redacción:** la estructura formal de la tesis está compuesta de cinco capítulos, se realizó en una secuencia ideal empezando con temas que llevan al lector poco a poco al desarrollo del tema central para el buen entendimiento del mismo que ha cumplido con todos los procedimientos del método científico.
- 4) **Conclusiones y recomendaciones:** Se hace necesario que el Estado a través del Legislativo, procure la creación de la ley que regula el funcionamiento de la Procuraduría de Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario, lo cual lógicamente sería de beneficio para este importante grupo de la sociedad, que en la actualidad se encuentra en desventaja, tomando en consideración que la DIACO depende del Ministerio de Economía, y no puede responder a los intereses de los consumidores o usuarios. Conclusiones y recomendaciones que comparto con la investigadora puesto que las mismas se encuentran estructuradas al contenido del plan de investigación y están debidamente fundamentadas. Se comprobó que la bibliografía fuera la correcta y presentación final del presente trabajo.

III) En conclusión y atendiendo a lo indicado en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, informo a usted, que **APRUEBO**, ampliamente la investigación realizada, por lo que, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, ya que considero el tema un importante aporte.

LIC. JAIME ROLANDO MONTEALEGRE SANTOS
Abogado y Notario – Col 4713

UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
Guatemala, 05 de septiembre de 2014.

Atentamente, pase a el LICENCIADO FREDY ALBERTO SUTUC GUTIÉRREZ, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de el estudiante FROILAN TECÚN GONZÁLEZ, intitulado: "ANÁLISIS JURÍDICO Y SOCIAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título del trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual establece: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".



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

cc.Unidad de Tesis
BAMO/iyf.





LIC. FREDY ALBERTO SUTUC GUTIÉRREZ

Abogado y Notario. Col 5658

5ª. Ave.14-62 zona 1, Oficina 306. Comercial Esmol

Teléfono. 56783727

Guatemala, 15 de octubre de 2014

Doctor
Bonerge Amilcar Mejía Orellana
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Doctor Mejía:

Según nombramiento de fecha cinco de septiembre de dos mil catorce, donde fui nombrado como revisor, atentamente me dirijo a usted con el objeto de emitir dictamen, sobre la tesis del bachiller **FROILAN TECÚN GONZÁLEZ**, la cual según modificaciones que estoy facultado para realizar tanto para mejorar la investigación, sugerí y en su momento fueron realizadas para mejorar la investigación y el objeto de la misma: **ANÁLISIS JURÍDICO Y SOCIAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO**, por tal motivo respetuosamente informo lo siguiente:

- A) Al realizar la revisión sugerí correcciones que en su momento consideré necesarias para mejorar la comprensión del tema desarrollado, las cuales en su momento fueron corregidas, constando la presente tesis una orden lógico, y siendo un tema jurídicamente importante, realiza un aporte invaluable.
- B) El contenido científico y técnico de la tesis el sustentante abarcó tópicos de importancia en materia de arbitraje, enfocada desde un punto de vista jurídico y social, por ser un tema de mucha importancia
- C) La metodología y técnicas de la investigación, para el efecto se tiene como base el método analítico, sintético, deductivo e inductivo. Dentro de las técnicas de investigación se encuentran inmersas en el trabajo las siguientes: la observación como elemento fundamental de todo proceso investigativo apoyándose en esta, el sustentante para poder obtener el mayor número de datos. La observación científica



LIC. FREDY ALBERTO SUTUC GUTIÉRREZ
Abogado y Notario. Col 5658

5ª. Ave.14-62 zona 1, Oficina 306. Comercial Esmol
Teléfono. 56783727

obteniendo con ella, un objetivo claro, definido y preciso. La encuesta la cual registra los datos más importantes objeto de la investigación. La bibliográfica y documental para recopilar y seleccionar adecuadamente el material de estudio, ya que a través de las cuales se estudió el fenómeno investigado y culminó con la comprobación de la hipótesis, los objetivos generales y específicos con el objeto de establecer doctrinariamente y jurídicamente como resolver ese problema en la práctica.

- D) La redacción está compuesta de cinco capítulos se realizó en una secuencia ideal empezando con temas que llevan al lector poco a poco al desarrollo del tema central para el buen entendimiento del mismo que ha cumplido con todos los procedimientos del método científico, considerando que el contenido es aplicable al desarrollo del contenido capitular del tema y revisados todos los cambios y que fueron hechos en su tiempo.
- E) En este trabajo se brindan aportaciones valiosas, las cuales son de gran importancia para la solución del problema y en cuanto a las conclusiones y recomendaciones, éstas son concretas y acertadas.
- F) El estudiante utilizó bibliografía ajustada al tema investigado, siendo la recopilación de la información de autores nacionales y extranjeros, así como información recabada en citas de fuentes electrónicas.

Por lo que al haber cumplido con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público, emito DICTAMEN FAVORABLE, aprobando la presente investigación.

Atentamente,

LIC. FREDY ALBERTO SUTUC GUTIÉRREZ
Abogado y Notario.
Colegiado No. 5658

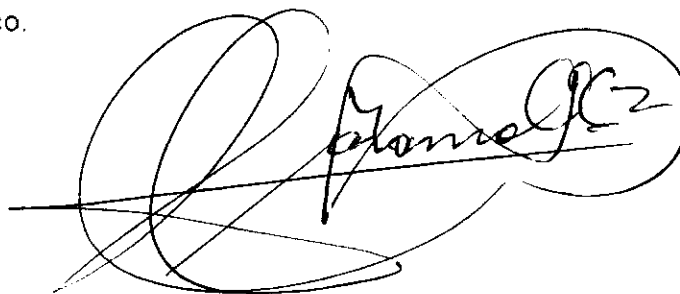



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



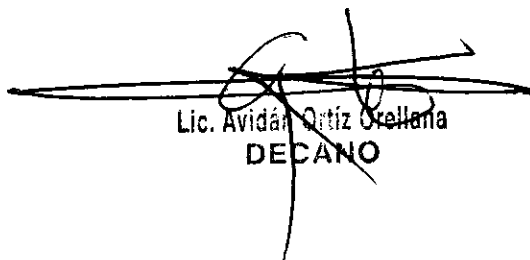
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 09 de octubre de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante FROILAN TECÚN GONZÁLEZ, titulado ANÁLISIS JURÍDICO Y SOCIAL DEL FUNCIONAMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR Y USUARIO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

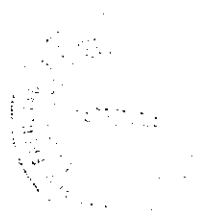
 

BAMO/srrs.



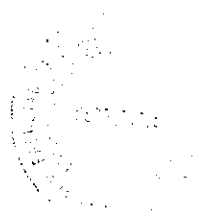

 Lic. Avidán Ortiz Orellana
 DECANO





DEDICATORIA

- A DIOS:** Mi creador, que la honra y gloria sea para él, gracias por la sabiduría y perseverancia.
- A MIS PADRES:** Venancio Tecún y Eulalia González por su amor, comprensión y valores que han sido mi guía durante toda la vida.
- A MI ESPOSA:** Mary Hernández Durán, por su amor, apoyo, comprensión, confianza en todo momento.
- A MIS HIJAS:** Viviana, Mellina, Fabiola, gracias por su comprensión.
- A MIS HERMANOS:** Ignacio, Miriam, y de forma especial a Alfredo Tecún, por su cariño y comprensión.
- A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la tricenaria Universidad de San Carlos de Guatemala. Por brindarme los conocimientos que hoy me convierten en un profesional y donde me fue dado el pan del saber.
- A:** Universidad de San Carlos de Guatemala, alma mater que albergó durante todo este tiempo mis sueños de estudiante y superación gracias por haberme permitido el honor de forjarme en sus gloriosas aulas.



DEDICATORIA

- A DIOS:** Mi creador, que la honra y gloria sea para él, gracias por la sabiduría y perseverancia.
- A MIS PADRES:** Venancio Tecún y Eulalia González por su amor, comprensión y valores que han sido mi guía durante toda la vida.
- A MI ESPOSA:** Mary Hernández Durán, por su amor, apoyo, comprensión, confianza en todo momento.
- A MIS HIJAS:** Viviana, Mellina, Fabiola, gracias por su comprensión.
- A MIS HERMANOS:** Ignacio, Miriam, y de forma especial a Alfredo Tecún, por su cariño y comprensión.
- A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la tricenaria Universidad de San Carlos de Guatemala. Por brindarme los conocimientos que hoy me convierten en un profesional y donde me fue dado el pan del saber.
- A:** Universidad de San Carlos de Guatemala, alma mater que albergó durante todo este tiempo mis sueños de estudiante y superación gracias por haberme permitido el honor de forjarme en sus gloriosas aulas.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i
CAPÍTULO I	
1. El consumo y el derecho de consumidor.....	1
1.1. Definición de consumo.....	1
1.2. Definición de derecho de consumo.....	2
1.3. Ámbito nacional.....	4
1.4. Ámbito internacional.....	12
1.5. Los principios internacionales aceptados que protegen los derechos de consumo en el caso de los consumidores y usuarios.....	17
CAPÍTULO II	
2. Aspectos doctrinarios y legales de las formas de resolución de conflictos...	21
2.1. Aspectos generales.....	22
2.2. Elementos fundamentales de solución alternativa de conflictos.....	23
2.3. Formas de resolver conflictos.....	24
2.4. El proceso judicial.....	25
2.5. La negociación.....	25
2.6. La autocomposición.....	27
2.7. La conciliación.....	27
2.7.1. Definición legal.....	30
2.7.2. Condiciones de la existencia de la conciliación.....	30
2.7.3. Aspectos que comprende la conciliación.....	32
2.7.4. Sustanciación de la conciliación.....	32
2.7.5. Efectos del acuerdo de conciliación.....	33
2.7.6. El conciliador.....	34
2.8. La mediación.....	34
2.8.1. Características.....	35
2.8.2. Naturaleza jurídica de la mediación.....	35

	Pág.
2.8.3. Regulación legal de la mediación.....	36
2.9. El arbitraje.....	37
2.9.1. Arbitraje internacional.....	38
2.10. El derecho de consumo.....	39

CAPÍTULO III

3. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario y La función de la DIACO en las distintas formas de resolver administrativamente los conflictos.....	41
3.1. Antecedentes de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	41
3.2. Análisis del contenido de la ley.....	43
3.3. La Dirección de Asistencia al Asistencia al Consumidor y Usuario.....	45
3.4. Lo que sucede en la legislación comparada.....	47
3.5. Referencias a la legislación comparada.....	49
3.5.1. España.....	49
3.5.2. Perú.....	56

CAPÍTULO IV

4. Las ventajas y desventajas para el consumidor y usuario del arbitraje de consumo contenido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	61
4.1. Aspectos generales.....	61
4.2. El bien jurídico protegido.....	62
4.3. El arbitraje de como solución de conflictos en Guatemala.....	64
4.4. Arbitraje de consumo de conformidad con la Ley y el Reglamento y lo que sucede con las Cámaras de Industria y de Comercio.....	65
4.5. Ventajas y desventajas del arbitraje de consumo para los consumidores y usuarios guatemaltecos.....	71
4.6. Propuesta de solución a la problemática planteada.....	74
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se elabora no solo con el propósito de dar cumplimiento a uno de los requisitos que se exigen en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sino también por el interés que se evidenció en quien escribe, respecto a las formas de resolver conflictos que han sido empleadas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, específicamente el Arbitraje de Consumo y lo que sucede en otras legislaciones, la efectividad de la misma, el poco conocimiento que se tiene al respecto, y las ventajas y desventajas que representa para la sociedad guatemalteca.

Por mandato constitucional el Estado de Guatemala, tiene la obligación de realizar la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo, para garantizar la salud, seguridad y sus legítimos intereses económicos, para lo cual a creado las leyes pertinentes que permitan cumplir con esa finalidad.

En el país es relativamente nuevo el hacer uso de este derecho, en comparación con otros Estados, México por ejemplo, en donde se ha creado la cultura de la defensa y protección al consumidor y usuario, por lo que el Estado de Guatemala se esfuerza en promover las acciones que tienden a proteger y defender los intereses del consumidor, pero que por ser un derecho muy joven muy pocos habitantes de nuestro país lo conocen y no goza de aceptación.

También se analizó la función de la Diaco, que se creó en el año dos mil tres como Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, la cual es una dependencia del Ministerio de Economía, que goza de independencia funcional y Técnica, y tiene competencia a nivel nacional, siendo el órgano responsable de aplicar la Ley de Protección al consumidor y Usuario y su respectivo reglamento, conteniendo los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se susciten entre proveedores y consumidores o usuarios, tal y como se evidenció en los primeros capítulos de este trabajo de investigación.

Para una mejor comprensión de este trabajo, se ha dividido en capítulos. En el primero, se establece lo que es el consumo y derecho de consumidor. En el segundo capítulo, se establece los aspectos doctrinarios y legales de las formas de resolución de conflictos. En el capítulo tercero, se describe la Ley De Protección del Consumidor y Usuario y la función de la DIACO. Y en el último capítulo cuarto, se describe las ventajas y desventajas del consumidor y usuario del arbitraje de consumo contenido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para que por último, se incluyan las conclusiones y las recomendaciones en el presente trabajo de investigación de tesis.

CAPÍTULO I

1. El consumo y el derecho de consumidor

En general, se debe de considerar que el consumidor o usuario a toda persona individual o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios. “El derecho del consumo no es una rama autónoma del derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del derecho mercantil, del derecho civil y otros dentro del derecho administrativo e incluso del derecho procesal.”¹ Para poder desarrollar la presente investigación se indica lo relacionado a el consumo.

1.1. Definición de consumo

De acuerdo al Diccionario la palabra consumo significa: “Acción y efecto de consumir, comestibles y otros géneros de vida efímera. Acción y efecto de consumir, gastar energía. Impuesto municipal sobre los comestibles y otros géneros que se introducen en una población para venderlos o consumirlos en ella.”² Dicho de la sociedad o de la civilización: Que está basada en un sistema tendente a estimular la producción y uso de bienes no estrictamente necesarios.

¹ Reyes López, María José. **Derecho privado de consumo**. Pág. 23

² **Diccionario de la lengua española**. Pág. 987

1.2. Definición de derecho de consumidor

Ya que este como lo indica el autor Miguel Ángel Davara relacionando al derecho del consumo, indicando: "Este derecho prima la protección del sujeto más débil dentro de una relación contractual y abarca diversas materias de tratamiento común como son los casos de servicios bancarios y financieros, centrales privadas de información de riesgos, agencias de cobranza, empresas aseguradoras y servicios de seguros, venta de electrodomésticos, servicios médicos, servicios legales, servicios educativos, promoción de espectáculos artísticos, servicios inmobiliarios, servicios de transporte público urbano e interprovincial, servicios de transporte aéreo, servicios postales, servicios de estacionamiento, servicios de alimentos y bebidas, etiquetado y rotulado de productos".³

El derecho del consumidor es el conjunto de normas que tienden al restablecimiento de la libertad contractual o libertad privada, de la libre prestación del consentimiento en una economía de mercado.

Es decir, a la válida declaración de voluntad unida a la noción de equilibrio. Se denomina derecho de consumo, asimismo, a las normas de distinta naturaleza y origen que tienden también por diversas vías, a la protección de los intereses jurídicos y económicos, personales y sociales de los consumidores. Es un derecho pluridisciplinario carente de autonomía.

³ Davara Rodríguez, Miguel Ángel. **La Protección de los Intereses del Consumidor ante los Nuevos Sistemas de Correo Electrónico**. Pág. 83.

Se puede partir de una serie de sub definiciones que conlleva ésta, y que se circunscribe en las siguientes:

- a) Consumidor o usuario: es toda persona natural o jurídica que adquiere, utilice disfrute como destinatario final, bienes y servicios de cualquier naturaleza.
- b) Protección al consumidor: Son las acciones dirigidas a tutelar los intereses económicos y sociales de los consumidores en sus relaciones con los proveedores de bienes o servicios.
- c) La regulación respecto a la protección de los consumidores o usuarios, se circunscribe en los aspectos:
 - i) Cambios en el proceso de producción y en el mercado de consumo;
 - ii) transformación de una sociedad de consumo de bienes a una sociedad de consumo de servicios;
 - iii) Cambio en las prácticas de consumo contractuales y el crecimiento de los contratos relacionales;
 - iv) Desafíos para luchar contra las prácticas abusivas creadas en una sociedad con una estructura económica dual;
 - v) Efectos del postmodernismo en la cultura legal y la crisis del paradigma legal dominante;
 - vi) El desarrollo de mercados regionales y los riesgos de la estandarización;
 - vii) La nueva importancia de las agencias reguladoras y los desafíos emergentes desde las perspectivas jurídicas la extensión respecto de la cual su diseño legal coincide con la tradición de la legislación administrativa brasileña y político-institucionales.

De la misma manera, Luís Arroyo Jiménez, define el derecho del consumo así: “Es el conjunto orgánico de normas capaces de constituir una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales.”⁴

1.3. *Ámbito nacional*

Para el ámbito del derecho del consumidor como lo es para el Estado es el bien común es el fin verdadero de la organización y funcionamiento estatal, que debe atender las dos esferas que se registran dentro de una sociedad: tanto la particular (el individuo) y la colectiva o de grupo. “Desde un aspecto ético-político necesariamente debe abarcar la tutela y fomentación de entidades individuales y sociales”.⁵

La historia acerca del consumo en Guatemala se remonta al mismo origen de la existencia del país. Derivado de ello, se podría decir, que se trataba de un consumo incipiente. Con el aparecimiento a nivel internacional del trueque o dinero posteriormente, es que se fortalece un poco más el consumo como tal, concebido en términos generales, como la posibilidad de adquirir, consumir, gastar. Existió el consumo nacional e internacional, y esto se puede verificar con el aparecimiento de la globalización durante los años sesenta a la fecha, y es que se ha extendido en relación a la industria del consumo no solo a nivel internacional, sino fundamentalmente a nivel nacional como se tiene en la actualidad.

⁴ Arroyo Jiménez, Luís. **Estudio sobre Telecomunicaciones y Derecho del Consumo**. Pág. 41.

⁵ Escobar Menaldo, Hugo Rolando, **Las funciones del estado en el derecho constitucional guatemalteco**, pág. 33

Necesariamente se tiene que aceptar, Guatemala no produce mercancías y bienes acorde tecnología de punta, y por lo tanto, es eminentemente consumista, y por ello, de este país se aprovechan las grandes potencias industrializadas que importan por regla general en su mayoría materia prima y en menor escala productos manufacturados o industrializados. En lo que respecta a la protección a los consumidores guatemaltecos, lamentablemente la legislación es muy reciente, en principio la Constitución Política de la República de Guatemala, a partir del año de 1985 regula los principios relativos a la protección jurídica que merecen los consumidores y usuarios; sin embargo, fue hasta casi doce años después de inicio de su vigencia, que se crea la ley específica.

El Artículo 119 de la carta magna, señala que: "Son obligaciones fundamentales del Estado:... i) La defensa del consumidor y usuario en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos". A pesar de que esta normativa se encuentra vigente desde el año de 1985, como se dijo, no fue sino hasta el año dos mil tres en que se crea la ley específica.

Por lo anterior, se afirma que en materia de derecho constitucional guatemalteco en lo que respecta a los consumidores, el Estado no había extendido esa protección adecuada y técnicamente respecto a la protección de derechos en este ámbito, como por ejemplo, la salud y seguridad en las relaciones de consumo, y por ello, los productos y servicios que ofrecen los proveedores, no tenían ninguna obligación legal adecuada y técnica; lógicamente ello entrañaba riesgos para la salud y seguridad de los consumidores.

En cuanto a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor, se desprende de la lectura de la literal i) del Artículo 119 constitucional, que el guatemalteco en su calidad de consumidor, tiene el derecho de adquirir un producto o contratar un servicio de buena fe, con transparencia y en condiciones de equilibrio en las contraprestaciones frente al proveedor, por lo que dentro de la publicidad, ofertas, promociones, sorteos o contratos de adhesión, no debe subyacer engaño al consumidor, con la finalidad de atraerlo y afectar negativamente su patrimonio.

También, en el Código de Comercio, se regulan aspectos importantes relacionados con el derecho de consumo de los guatemaltecos, a saber: Define al comerciante como “aquellos quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a los siguiente: 1o. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. 2o. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. 3o. La banca, seguros y fianzas. 4o. Los auxiliares de los anteriores”.

El Artículo 362, se refiere a la competencia desleal, y señala que: Todo acto o hecho contrario a la buena fe comercial o al normal y honrado desenvolvimiento de las actividades mercantiles, se considerará de competencia desleal y, por lo tanto, injusto y prohibido.

Define como actos desleales: 1o. Engañar o confundir al público en general o a personas determinadas, mediante: a) El soborno de los empleados del cliente para confundirlo sobre los servicios o productos suministrados; b) La utilización de falsas

indicaciones acerca del origen o calidad de los productos o servicios, o la falsa mención de honores, premios o distinciones obtenidos por los mismos; c) El empleo de los medios usuales de identificación para atribuir apariencia de genuinos a productos espurios o a la realización de cualquier falsificación, adulteración o imitación que persigan el mismo efecto; d) La propagación de noticias falsas, que sean capaces de influir en el propósito del comprador, acerca de las causas que tiene el vendedor para ofrecer condiciones especiales, tales como anunciar ventas procedentes de liquidaciones, quiebras o concursos, sin existir realmente esas situaciones.

Las mercancías compradas en una quiebra, concurso o liquidación, sólo podrán ser revendidas con anuncio de aquella circunstancia. Sólo pueden anunciarse como ventas de liquidación, aquellas que resulten de la conclusión de la empresa, del cierre de un establecimiento o sucursal o de la terminación de actividades en uno de los ramos del giro de la empresa en cuestión. 2o. Perjudicar directamente a otro comerciante, sin infringir deberes contractuales para con el mismo, mediante: a) Uso indebido o imitación de nombres comerciales, emblemas, muestras, avisos, marcas, patentes u otros elementos de una empresa o de sus establecimientos. b) Propagación de noticias capaces de desacreditar los productos o servicios de otra empresa; c) Soborno de los empleados de otro comerciante para causarle perjuicios; d) Obstaculización del acceso de la clientela al establecimiento de otro comerciante; e) Comparación directa y pública de la calidad y los precios de las mercaderías o servicios propios, con los de otros comerciantes señalados nominativamente o en forma que haga notoria la identidad. 3o. Perjudicar directamente a otro comerciante con infracción de contratos, como sucede: a) Al utilizar el nombre o los servicios de quien se ha obligado a no dedicarse, por cierto

tiempo, a una actividad o empresa determinada, si el contrato fue debidamente inscrito en el Registro Mercantil correspondiente a la plaza o región en que deba surtir sus efectos; b) Al aprovechar los servicios de quien ha roto su contrato de trabajo a invitación directa del comerciante que le dé nuevo empleo. 4o. Realizar cualesquiera otros actos similares, encaminados directa o indirectamente a desviar la clientela de otro comerciante.

El Artículo 669 se refiere a los principios filosóficos que deben versar en todas las relaciones comerciales o mercantiles, y señala: "Principios filosóficos. Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales.

Tocante a la representación aparente, señala el Artículo 670 que: Quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves a que se crea, conforme a los usos del comercio, que alguna persona está facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación respecto a terceros de buena fe.

En cuanto a las formalidades de los contratos, el Artículo 671 señala: Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse. Los contratos celebrados en territorio guatemalteco y que hayan de surtir efectos en el mismo, se

tiempo, a una actividad o empresa determinada, si el contrato fue debidamente inscrito en el Registro Mercantil correspondiente a la plaza o región en que deba surtir sus efectos; b) Al aprovechar los servicios de quien ha roto su contrato de trabajo a invitación directa del comerciante que le dé nuevo empleo. 4o. Realizar cualesquiera otros actos similares, encaminados directa o indirectamente a desviar la clientela de otro comerciante.

El Artículo 669 se refiere a los principios filosóficos que deben versar en todas las relaciones comerciales o mercantiles, y señala: "Principios filosóficos. Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales.

Tocante a la representación aparente, señala el Artículo 670 que: Quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves a que se crea, conforme a los usos del comercio, que alguna persona está facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación respecto a terceros de buena fe.

En cuanto a las formalidades de los contratos, el Artículo 671 señala: Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse. Los contratos celebrados en territorio guatemalteco y que hayan de surtir efectos en el mismo, se

extenderán en el idioma español. Se exceptúan de esta disposición los contratos que, de acuerdo con la ley, requieran formas o solemnidades especiales.

Respecto a los contratos en formularios, el Artículo 672 señala: Contratos mediante formularios. Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas: 1o. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario. 2o. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato. 3o. Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto.

En relación a los contratos mediante pólizas, el Artículo 673 señala: En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación. Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al que solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último. Los dos párrafos anteriores deben insertarse textualmente en el documento y si se omiten, se estará a los términos de la solicitud original. Son aplicables a los contratos a que se refiere este Artículo, las reglas establecidas en el anterior.

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

No fue sino a partir del año dos mil, que el Estado de Guatemala, a pesar de que tenía la obligación derivado de una serie de compromisos de carácter internacional, fue que promulgó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Esta ley se constituye en la más importante en materia de derecho de consumo a nivel de la República de Guatemala, por cuanto que en ella se establecen las diversas vicisitudes y como resolverse respecto a las relaciones de consumo que se suscitan entre consumidores o usuarios y proveedores de bienes o servicios.

A pesar de que sobre ella, se analizará profundamente más adelante, conviene establecer que el Estado de Guatemala, promulgó la misma motivada por los compromisos precisamente emanados de organismos internacionales, en este caso, de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, de la cual Guatemala es parte.

Estas directrices, fueron promulgadas el nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, y a pesar de esa fecha tan lejana, no se había propiciado ninguna ley en esta materia, a pesar de existir un mandato internacional. Como se analizará en la ley más adelante, también es de reconocer que la misma no es completa ya que fue elaborada en una forma de que pudiera ser difícil una verdadera protección de derechos de los consumidores y usuarios, si se toma en consideración que tal como sucede en otras leyes en esta materia, se regulan los delitos y las faltas, así como las infracciones en materia de derecho de consumo, circunstancia que en este caso no es así, dejando un gran vacío que representa para la población guatemalteca un verdadero perjuicio, por cuanto a nivel administrativo y las soluciones tal como se plantean no podrían ser consideradas como verdaderas formas de protección a los consumidores o usuarios, sino que más bien pareciera que se han creado para determinar una forma de protección a los proveedores de bienes y servicios, irónicamente.

Por otro lado, cabe señalar también, haciendo un análisis en forma general de esta ley, que la función que realiza la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es muy tenue, por ejemplo, en el caso de los servicios públicos, no podría representar y defender en todo caso, los intereses de la población, por cuanto, ésta es una dependencia también del Estado, perteneciendo al Ministerio de Economía.

El hecho de que aún, se encuentre pendiente la creación de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario, la cual podría representar un avance en materia de protección, sin embargo, dicha institución, se encuentra muy remota su aprobación en el Congreso de la República.

1.4. Ámbito internacional

A pesar de que el derecho de consumo, como se concibe en la actualidad es de reciente aparición, no es posible concebir las relaciones que se suscitan entre comerciantes, mercaderes y quienes compran, sean recientes, pues han existido siempre, desde hace ya mucho tiempo. El hecho de circunscribir estas relaciones bajo una regulación que permita la armonización de dichas relaciones a través del derecho, si puede indicarse que sea reciente. La humanidad en la época primitiva vivían de la caza, pesca y bayas, conociendo con seguridad grandes peligros, a veces mortales al seleccionar los alimentos que podían permitirles sobrevivir.

Así también, uno de los orígenes del derecho de consumo también resulta del hecho del excedente, del aparecimiento del dinero y del interés de lucro. Por eso, con la modernidad en que se han desarrollado en la actualidad las sociedades, la mayoría de las personas que consumen se ha ido alejando de la posibilidad de que ellos mismos obtengan sus alimentos, para esperar cómodamente que la recolección la hagan otros, cuya actividad la realizan con obvio interés económico.

En esta relación social la mayoría de la población consumidora tácitamente acepta cultural y socialmente erogar determinada cantidad de dinero, a cambio de obtener comodidad, mientras que en el ínterin entre productor y consumidor se origina y consolida el oficio de comerciante, quien resulta ser el mayor beneficiario de esta relación económica.

Los comerciantes son ahora quienes garantizan la seguridad, eligiendo los buenos alimentos, transportándolos, preparándolos y conservándolos en buenas condiciones.

La situación actual con respecto a las relaciones de consumo que se suscitan entre unos y otros, hace que intervengan los Estados, para una protección, teniendo presente que existe claramente una desigualdad material o económica entre unos y otros. La protección actual de los consumidores prosigue, como ya he dicho, una reflexión comenzada desde que el hombre se ha organizado en mini sociedades. Los servicios del Estado se han encargado de ello.

El hecho de que exista no solo la protección sino la promoción, permite inferir que se trata de una doble dirección: por un lado, buscando la autodefensa de los propios consumidores mediante su integración en poderosas asociaciones de consumidores y usuarios que contrarresten las fuertes posiciones de las empresas y sus organizaciones, las cuales se manifiestan en sus relaciones con aquéllas; y, por otro lado, potenciando el sistema de la libre empresa que haga posible la competencia viva en el marco de una economía de mercado, lo que tendrá seguramente como consecuencia la mejora de la vida en calidad y cantidad, lo cual se consigue obviamente con mejores bienes y servicios y más abundantes, puestos por la empresas al alcance del mayor número posible de ciudadanos. Lo anterior, se puede evidenciar en otras sociedades.

En definitiva, con esa búsqueda de que se desarrolle o promocióne a los ciudadanos, éstos gozarían de mejor calidad de vida, asegurando la justicia en sus relaciones

económicas y sociales.

Es de notar que esta situación claramente no es del todo agradable a los proveedores de bienes o servicios y como forman parte del poder económico, influyen negativamente en el poder político, y esto sucede en distintos países especialmente latinoamericanos, y en el caso de Guatemala, no es la excepción.

Por otro lado, modernamente, la promulgación de los llamados estatutos de los consumidores que se ha observado en sociedades más desarrolladas, ha sido una de las vías de protección de los ciudadanos en cuanto a adquirentes o aspirantes a la adquisición y al disfrute de bienes y servicios. Es por ello que, en el derecho comparado la protección a los consumidores cobra especial relevancia. Los puntos más destacados del nuevo derecho de la contratación de los destinatarios finales de bienes y servicios, son los siguientes:

- a) Los derechos de los consumidores y usuarios pueden ser ejercitados por los propios interesados y por las asociaciones y organizaciones de consumidores. Generalmente, las diferentes leyes, recogiendo el esquema que se suele denominar de intereses difusos o de acciones de clase, legitima las asociaciones para representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos.
- b) Las diferentes leyes contienen una regulación de las condiciones generales de contratación en los contratos de adhesión con los consumidores y usuarios, que

establece una prohibición de las cláusulas que pueden considerarse abusivas con una expresa sanción de nulidad de las mismas y establece específicas reglas de interpretación de tales cláusulas.

- c) Las leyes generalmente, por último establecen un sistema de responsabilidad objetiva por los daños dimanantes de la utilización de los productos o servicios.”⁶

Los principios internacionalmente aceptados que protegen los derechos de consumo en el caso de los consumidores y usuarios. A pesar de que varios de estos principios se materializan en el Código de Comercio guatemalteco, también se encuentran establecidos en las directrices a nivel internacional por parte de la Organización de las Naciones Unidas.

Estos son:

- a) Buena fe: Es actuar de conformidad con las rectas y honorables intenciones, atendiendo al status moral de la persona;
- b) Verdad sabida o la palabra dada; Este principio tiene relación con lo poco formal del derecho mercantil, y el derecho de consumo, toda vez, que un contrato puede ser verbal, por teléfono, por Internet, puede establecerse sin necesidad de que se consignen requisitos de una escritura pública por ejemplo, y todo ello se hace porque existe una verdad sabida entre las partes y la palabra que implica confianza.

⁶ Aguilar Guerra, Vladimir. **El negocio jurídico** Págs. 74.

- c) Toda prestación se presume onerosa, principalmente derivada del derecho de consumo, en donde existe libertad de empresa entre proveedores y consumidores; Y derivado de que se da el tráfico de bienes y servicios, el intercambio, la compra venta, etc., implica el fin de lucro.
- d) Intención de lucro: Este principio tiene relación directa con el anterior, ya que derivado de la naturaleza del tráfico mercantil, comercial, en donde existen compra venta de bienes y servicios, el fin o la intención que tienen quienes son los sujetos activos y pasivos, es el lucro.
- e) Ante la duda deben favorecerse las soluciones que hagan más segura la circulación. Este principio es relativo, porque cuando en un contrato mercantil existan circunstancias dudosas para su proceder, éste como sucede en los contratos de adhesión que son muy comunes en este tipo de actividades, debe interpretarse a favor de quien no realizó el contrato de adhesión, es decir, del proveedor de un bien o servicio.
- f) Los que se refieren a la protección de los intereses económicos y sociales.

En este caso, se trata de que en las relaciones de consumo que se realicen, estas sean en condiciones equitativas, esto es, que las cláusulas no sean abusivas, que sean claras y comprensibles, que las ofertas y las promociones que se realicen sean verdaderas, que los productos que deban durar tengan una garantía por escrito, y otras que conviene hacer la reflexión que estos derechos solo están totalmente desarrollados en la normativa guatemalteca, para la protección de los usuarios y de las instituciones que velan por los mismos.

1.5. Los principios internacionales aceptados que protegen los derechos de consumo en el caso de los consumidores y usuarios

Los principios internacionales en un mundo globalizado: “La política global de protección a los consumidores es un fenómeno relativamente reciente, el cual surge a partir de los años sesenta en los Estados más avanzados y en el propio ámbito comunitario, en un comienzo a través de asociaciones, hasta que comenzó a elaborarse en gran parte del mundo lo que constituye en la actualidad la legislación de protección al consumidor. La clave del empuje y auge de la expansión del movimiento ha estado en un porcentaje muy elevado en las asociaciones de consumidores que han sido el paso previo de los logros obtenidos y ejemplo de ello lo constituye el reconocimiento de sus derechos en textos constitucionales, como sucede en el Artículo 81 de la Constitución Política portuguesa de 1976 y dos años más tarde en el Artículo 51 de la Constitución Política española de 1978, entre otras. Los fines se pueden concentrar en los siguientes:

- a) Regular por medio de organismos especiales las tarifas, los servicios y los precios de los Artículos de cualquier naturaleza, y especialmente los de primera necesidad.
- b) Exigir la debida eficacia en los servicios y la adecuada calidad de los Artículos mencionados en el apartado anterior.
- c) Coordinar los servicios y la producción de Artículos".⁷

⁷ Lasarte Álvarez, C. y Botana García G. Colex **Legislación sobre protección de los consumidores**. Pág. 256

De acuerdo a lo anterior, la cuestión de defensa de los consumidores es uno de los temas clave en la sociedad moderna, precisamente calificada como "sociedad de consumo". Sin embargo, debe considerarse que, si es cierto que en un momento determinado la problemática surgió como mera defensa o protección, hoy esa problemática, debe enfocarse con una perspectiva más amplia y más profunda. Esta perspectiva debe contemplar, por supuesto, la defensa del consumidor y usuario, pero también la promoción del consumidor. Para el caso de Guatemala, por ejemplo, no podría decirse que existe una política de promoción y desarrollo de los consumidores o usuarios, y que únicamente nos quedamos en que existen normas mínimas básicas de protección.

Existen distintos principios en dependencia del consumidor por ejemplo:

Los principios que se refieren a la protección de la salud y la seguridad: Se refiere a que los productos que se adquieran estén en perfectas condiciones y que no produzcan daños superiores a los normales del producto. Deben velar por la salud y seguridad no solo quienes proporcionan los productos alimenticios fundamentalmente, sino también debe ser una obligación del Estado.

Los principios que se refieren al derecho a la información correcta: El consumidor o usuario tiene derecho a conocer el producto o servicio que va a adquirir, por ello el fabricante debe especificar claramente sus características en la correspondiente etiqueta, también está obligado a que la publicidad por él emitida sea clara y cierta.

Los principios que tienen relación con el derecho de representación, consulta y participación: Esto se materializa a través de las organizaciones y asociaciones de usuarios y consumidores, como se dice popularmente, la unión hace la fuerza. A través de la organización, es evidente de que se tiene más fuerza para reclamar los derechos que les asisten.

Los poderes públicos están obligados por el ordenamiento jurídico como lo es la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a promover estas asociaciones y a tenerlas en cuenta antes de que sean aprobadas leyes u otras disposiciones que afecten directamente a los consumidores.

Principios que tienen relación con el derecho de protección en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión: Es evidente en las relaciones de consumo, que existen casos en los que no se puede ejercer una defensa en casos de abuso por encontrarse el consumidor evidentemente en un plano de inferioridad material o económica por ello, la legislación debe prever varias medidas para equilibrar esta situación.

Principios que se refieren al derecho a formación en materia de consumo: Este principio que fortalece el derecho a formación en materia de consumo, se refiere a que como consumidores para poder hacer valer nuestros derechos, primero debemos conocerlos, es por ello que en las escuelas debe tratarse esta materia como una parte más de la formación de nuestros hijos, lo cual como es de conocimiento general, aún no se conoce, especialmente en el sector público.

Principios que se refieren al derecho a la indemnización por daños y perjuicios: Se refiere a que cuando alguien causa un mal debe repararlo, esta circunstancia tiene sus orígenes en el Derecho Civil y el Derecho de Obligaciones, por lo tanto, es un concepto lógico que cualquier persona puede sin ninguna instrucción poder asimilar como algo normal, para ello generalmente se acude a los tribunales y serán los jueces los que determinen en caso de que no exista acuerdo entre consumidor, usuario, proveedor de bienes o servicios, el valor de los daños y los perjuicios sufridos.

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se encuentran reguladas formas conciliatorias de llegar a acuerdos incluso, también se regula el Arbitraje de consumo.

Las Directrices de la Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Versión de 1999. Establece: en sus objetivos número uno, a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a la necesidades y los deseos de los consumidores; c) Instar a quienes se ocupen de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten normas éticas de conducta; d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores; e) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; f) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos”⁸.

⁸ **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, 1999.** Objetivos I, literales: a, a la g.

CAPÍTULO II

2. Aspectos doctrinarios y legales de las formas de resolución de conflictos

Durante tiempo atrás se encuentran establecidas distintas formas de resolver conflictos entre las personas, esto se debe éstas datan desde tiempos remotos, a partir del momento en que existen personas que pueden tener criterios encontrados y que ameritaba resolverlos de la mejor manera posible. Se presentan como pilares importantes las alternativas extrajudiciales de solución de conflictos. Los métodos o procedimientos que a continuación se van a describir y que de alguna manera han contribuido a resolver el grave nudo de expedientes y trámites que se generan ante los tribunales de justicia.

La resolución de conflictos inicia desde épocas muy antiguas de manera que se registran como: “En La India 100 años A.C., entra en vigencia el Código de Manú, en el que se establecían ciertos preceptos, como los correspondientes a las guerras entre tribus: 1) un guerrero digno no ataca al enemigo dormido, 2) un guerrero digno no ataca al enemigo que ha perdido su escudo, su arma o que se ha dado a la fuga. En tiempo de guerra se acostumbraba en la India respetar los cultivos y las viviendas, así como sus habitantes civiles.”⁹

También: “En Judea para la regulación de la guerra y la paz, el pueblo judío tenía ciertos principios. En el Deuteronomio se alude a las Guerras Santas, que luego fueron

⁹ Díaz Cisneros, César. Derecho internacional público, pág. 22.

incluidas en el Islam, en el Cristianismo y en las Cruzadas. Una de las profecías de Isaías señala que después del advenimiento del Señor convertirán sus espadas en rejas de arados y sus lanzas en podadoras; no desenvainarán sus espadas contra el pueblo, no se alistarán en la guerra. Esta predicción influyó profundamente en el Cristianismo y es la raíz del pacifismo moderno”.¹⁰

2.1. Aspectos generales

En la práctica, no ha funcionado como se preveía, ya que por razones de índole cultural un importante porcentaje de la población prefiere que un juez en jurisdicción ordinaria emita resolución de su controversia, soslayando la llave alterna de resolución de conflictos, aunque se ha generado algún avance especialmente en materia mercantil.

Ahora bien, la necesidad de la menor intervención de los jueces incide en la mengua de la congestión del expediente judicial respecto a temas que pueden fácilmente resolverse mediante arreglos conciliatorios, circunstancia que responde a una realidad del nuevo orden económico mundial, especialmente por el hecho de que a nivel general se producen actividades relacionadas con el mercado global y el libre comercio y las transacciones que se realizan tienen que ser ágiles, flexibles, y lo menos engorrosas posibles.

La solución de conflictos se han visto mermados por los cambios mundiales y: “Estos hechos que van más allá del fenómeno económico ha provocado fenómenos sociales,

¹⁰ Ibid, pág. 24.

que se interrelacionan mundialmente, en un sistema aún muy frágil, sin mayor protección y regulación jurídica”.¹¹

2.2. Elementos fundamentales de solución alternativa de conflictos

Dentro de las definiciones básicas, sobre lo que debe de entenderse como formas de resolver conflictos, se pueden señalar los siguientes:

- a) Forma; significa el modo de proceder, aptitud, disposición, manera estilo. Expresión de la voluntad de las partes y constancia de un negocio jurídico. Procesalmente, tramitación y procedimiento, en contraposición al fondo de una causa o pleito.
- b) La resolución; es la acción y efecto de resolver o resolverse, Solución de Problema, conflicto o litigio. La palabra resolución procede de la voz latina *resolutio*, que significa, “acción y efecto de resolver”. Resolver procede del Latín: *re* y *solvere*, que significa soltar, desatar. Desatar una dificultad o dar solución a una duda. Hallar la solución de un problema.
- c) Resolver es poner término a un conflicto o problema.
- d) En cuanto al conflicto, es lo más recio o incierto de un combate, pelea o contienda. Oposición de intereses en que las partes no ceden. El choque o colisión de derechos o pretensiones¹².

¹¹ Bezares Marroquín, Carlos. Demandas que el estado de Guatemala enfrenta con empresas transnacionales, Pág. 4.

¹² Ossorio Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas Políticas y sociales**. Pág. 331

Se define a los métodos de resolver conflictos, como la forma que se utiliza para resolver las diferencias que se suscitan entre las personas. El proyecto de construir una cultura de paz en buena medida no es otra cosa que el reto planetario de abordar los conflictos desde otra mirada, con otros utensilios y con otros propósitos. Cuando se habla de conflictos se ha de remontar a determinaciones de que sólo en ocasiones extremas se refiere a guerras, a los conflictos armados. Bajo ningún concepto se debe olvidar la expresión no belicista de los conflictos, y en particular cuando se pretende vincular el estudio de los conflictos con la cultura de paz, pues eso involucra concepciones extremas de las resoluciones de conflictos que a diario se suscitan entre las partes o los particulares, pues lo anterior, denota una intervención de Estados, o de personas poderosas que pertenecen a esos estados.

2.3. Formas de resolver conflictos

La resolución de conflictos puede darse de diferentes maneras y formas, todas ellas dependen siempre del contexto, la sociedad y el momento histórico en que se este viviendo. Así, en la antigüedad la resolución del conflicto se dio de manera dialogada, consciente y siempre en el marco de la amigable composición, como por ejemplo en la civilización griega en tiempos de Platón, Sócrates y Demóstenes, que impulsaron el dialogo y la razón. Sin embargo en otro periodo de la historia, con el crecimiento poblacional y los fenómenos de las invasiones de los pueblos hebreos, chinos, fenicios y persas, la resolución del conflicto se da mediante la fuerza y la represión incluida el exterminio de la población enemiga, como se observa de este relato la solución de los

conflictos se a dado desde la forma del dialogo hasta la acción brutal imponiendo la fuerza.

En la actualidad, existen dos maneras de resolver los conflictos;

1. Las formas judiciales que se basan en el imperio de la ley
2. Las formas extrajudiciales o formas alternativas de resolución de conflictos.

2.4. El proceso judicial

Se ha catalogado como un método de debate dialéctico entre dos partes en pie de igualdad que se presentan ante un tercero imparcial e independiente para que este resuelva el conflicto intersubjetivo de intereses planteado en el plano de la realidad social mediante el dictado de una sentencia. Cuando se habla del tercero, se trata del juez o jurado que han sido convocados a escuchar los hechos en una disputa y determinar si alguien es culpable o inocente. La evidencia se presenta de acuerdo a un detallado conjunto de procedimientos.

2.5. La negociación

Es un procedimiento de regateo consensual, en que las partes intentan llegar a un acuerdo sobre una cuestión en disputa o potencialmente conflictiva. El punto crucial es conseguir una ventaja o beneficio que no sería posible mediante la acción unilateral.

Difiere de otros sistemas de resolución en el grado de autonomía experimentado por las partes en disputa, que intentan llegar a un acuerdo sin la intervención de un tercero, sea este juez, arbitro o mediador.

La práctica de la negociación es útil para el ejercicio de algunos otros sistemas alternativos, en donde las cualidades adquiridas por el negociador revisten especial importancia para la exitosa resolución del conflicto.

La negociación en un sentido amplio, es prácticamente una constante de las sociedades para la satisfacción de muy variadas necesidades, desde tiempos primitivos.

Este mecanismo es un proceso voluntario, usualmente informal, no estructurado, al que las partes recurren para lograr un acuerdo mutuamente aceptable, sin la intervención de un tercero neutral. Se hace directamente entre las partes, generalmente la negociación guarda relación con un proceso de concesiones y compromisos mutuos donde las partes han vencido discusiones, regateos y presiones hasta alcanzar la solución de sus divergencias.

La negociación o trato directo es una herramienta básica para la mediación de conflictos. En nuestro país siempre ha estado presente dicha figura, en forma de la transacción. La idea es que la negociación sirva como herramienta para que el acuerdo se transforme en algo útil y funcional para las dos partes.

Este concepto tiene elementos fundamentales que son:

- a) Tener necesidades y querer satisfacerlas constituyen el común denominador de las negociaciones;
- b) Cada negociación es diferente, pero la mayoría de autores hablan de cuatro elementos presentes en la negociación: Las personas, los intereses, las alternativas, los criterios.

2.6. La autocomposición

Se entiende por auto composición, la renuncia del derecho propio en beneficio del interés ajeno. Sus manifestaciones pueden ser unilaterales o bilaterales, según provengan de ambas partes del litigio o de una de ellas. Es una solución que proviene de la voluntad de ambas partes.

Las manifestaciones unilaterales de la auto composición son; el desistimiento, el allanamiento y el perdón del ofendido, haciendo referencia a aquellos delitos perseguidos por querrela, donde el perdón del ofendido extingue la pretensión punitiva del Estado. La forma bilateral del auto composición es la transacción, definida como el contrato en el cual las partes se hacen recíprocas concesiones a fin de resolver una disputa (Litigio). La auto composición tiene como característica que es una forma de resolver una controversia sin que un tercero decida el asunto; pero pueden participar terceros, cuando se da una negociación entre representantes de las partes. El auto

composición, es en cada una de sus formas expresión del poder reconocido a la voluntad de los interesados para la tutela de sus intereses. El hecho de que el litigio pueda ser compuesto por las propias partes sin intervención del juez, significa que la ley se remite a la voluntad de ellas en lo que concierne a la tutela de los intereses recíprocos.

Esta Institución se encuentra regulada en los Artículos 2151 y 2169 del Código Civil Decreto Ley 106, los cuales disponen que la transacción es un contrato por el cual las partes, mediante concesiones recíprocas, deciden de común acuerdo algún punto dudoso o litigioso, evitan el pleito que podría promoverse o terminan el que está principiado. El Artículo 2169, refiere que la transacción debe redactarse por escrito sea en escritura pública o en documento privado legalizado por notario o bien, mediante acta judicial o petición escrita dirigida al Juez, cuyas firmas estén autenticadas por notario.

El Artículo 294 Del Código Procesal Civil y Mercantil Decreto Ley 107, le otorga fuerza ejecutiva al documento que contiene el contrato de transacción. En el Artículo 294 del Código Procesal Civil y Mercantil se regula: Procede la ejecución en vía de apremio cuando se pida en virtud de los siguientes títulos, siempre que traigan aparejada la obligación de pagar cantidad de dinero líquida y exigible: 1º.-,2º, 3º.-, 4º.-, 5º.-,6º.-
Transacción celebrada en escritura pública.

En el Código Penal Decreto número 17-73 en su Artículo 101 regula; La responsabilidad

penal se extingue: 1º.-, 2º.-, 3º.-Por perdón del ofendido, en los casos en que la ley lo permita expresamente...

2.7. La conciliación

La Cámara de Comercio de Santa Fe Bogotá Colombia, define a la conciliación como: “Un mecanismo mediante el cual las partes entre quienes existe un conflicto susceptible de transacción, originado en un negocio mercantil o derivado de actividades comerciales, tratan de superar la controversia existente, con la colaboración de un tercero experto, objetivo e imparcial, quien orienta aquellas en las fórmulas propuestas por todos, con la finalidad de acabar el conflicto y evitar que llegue a la justicia ordinaria o arbitral”¹³.

“La conciliación 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 otra 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”. Para el jurista José Roberto Junco Vargas “La Conciliación, es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más personas, quien o quienes se someten por voluntad a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla parte activa y quien dirige y orienta, previo conocimiento de la situación del conflicto y por

¹³ Rivera Neutze, Antonio Guillermo, **Arbitraje y conciliación**, Pág.199

manejo de comunicación y propone las fórmulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como de solución”¹⁴.-

2.7.1. Definición legal

Legalmente se define a la conciliación, como 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 otra 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. Con el Decreto 67- 95 del Congreso de la República, nace la conciliación como Institución “Alternativa de Solución de Conflictos no judicial”.

2.7.2. Condiciones de la existencia de la conciliación

Es la serie de condiciones o requisitos para que un acto nazca a la vida jurídica, como lo son:

- A) La voluntad que debe de estar presente en todo acto, más aún si se trata de actos con efectos jurídicos; la voluntad se presenta en el individuo con su conducta dirigida inequívocamente a la producción de un determinado resultado. El Artículo 1,251 del Código Civil guatemalteco establece: “El negocio jurídico requiere para

¹⁴ Barrera Santos, CESID, **Folleto material para mediadores**, Pág. 15

su validez; capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, consentimiento que no adolezca de vicios y objeto lícito”.

- B) Consentimiento, que desde el punto de vista jurídico se entiende como, el acuerdo de varias voluntades respecto de un mismo objeto, que marchan hacia un mismo deseo o querer, pero al tenor del Artículo 1251 del Código Civil guatemalteco, el consentimiento debe carecer de vicios los cuales son; el error, dolo, violencia y coacción

- C) El objeto, siendo un requisito esencial para que influya en el nacimiento o existencia de un determinado acto jurídico tiene que ser físicamente posible de existencia esto es, palpable por las partes o en su defecto, que se infiera que en el futuro pueda existir.

El objeto es el ser jurídico sobre el cual va orientada la manifestación de voluntad y el consentimiento, el objeto jurídico es la cosa que es materia o base de la estructura de las obligaciones o prestaciones recíprocas de las partes.

El objeto como condición o presupuesto del acto, también se estructura en el sentido de que debe a su vez existir física como jurídicamente. Debe ser lícito, determinado y posible.

- D) Formalidad, es decir que se encuentre regulado y como lo dispone el Artículo 50 del Decreto 67-95, el resultado de la conciliación deberá hacerse constar por

escrito, sea en escritura pública, documento privado, legalizado por notario o bien mediante acta notarial y producirá plena prueba en juicio o jurisdiccional.

2.7.3. Aspectos que comprende la conciliación

La conciliación aparte de contener elementos jurídicos, contiene además aspectos de otras índoles tales como; psicológicos, sociológicos, filosóficos y de conveniencia, motivo que la convierte en una institución muy compleja, en cuya celebración estos elementos se entrecruzan, combinan y mezclan, para conformar todo un sistema de comunicación y formalidades cuyo forjador primordial es el conciliador que debe contar con la ayuda de las partes y demás sujetos que intervengan. El manejo de estos elementos y aspectos por el conciliador exige una determinada capacitación y agilidad.

2.7.4. Sustanciación de la conciliación

Como lo dispone el Artículo 50 del Decreto 67-95; “La intervención de un tercero en el proceso de conciliación podrá ser administrada por entidades establecidas para dichos propósitos, tales como los Centros de Arbitraje y Conciliación u otras entidades similares. El resultado de la conciliación deberá hacerse constar por escrito, sea en escritura pública, en documento privado, legalizado por notario, o bien mediante acta notarial y producirá plena prueba en juicio arbitral o jurisdiccional”.

2.7.5. Efectos del acuerdo de conciliación

Los efectos serán idénticos a los del contrato de transacción si este se da. En el entendido que la conciliación es un procedimiento o camino para tratar de arribar a un arreglo que puede, o no darse.

Sus efectos jurídicos, si se arriba a un acuerdo, son los de la transacción, conforme a lo que dispone el Artículo 50 del Decreto 67-95 Ley de Arbitraje y Conciliación; el cual establece que el resultado de la conciliación producirá plena prueba en juicio arbitral o jurisdiccional. El Artículo 186 del Código Procesal Civil y Mercantil Decreto 107. Establece: "Los documentos autorizados por notario o por funcionario o empleado público en ejercicio de su cargo, producen fe y hacen plena prueba, salvo el derecho de las partes de redargüirlos de nulidad o falsedad". Por tanto se agrega una característica más al documento en donde se contiene la conciliación.

La conciliación configura un acto, un procedimiento y un acuerdo; como acto representa el intercambio de puntos de vista de las partes; como procedimiento; está integrada por tramites y formalidades de carácter convencional de imposición legal para facilitar el acuerdo entre las partes que han planteado un problema, como acuerdo; una vez definidos los puntos de acercamiento y acuerdo entre las partes, estos son aceptados y legitimados por medio de un acta, documento privado, escritura pública que firman las partes y el tercero imparcial.



2.7.6. El conciliador

Es un tercero distinto a las partes en litigio o en conflicto, conocedor amplio de las situaciones controvertidas, que está dotado de las calidades para proponer fórmulas de acuerdos, que es el fin primordial de sus funciones. El conciliador es el tercero imparcial que tiene parte activa en el proceso, quien dirige y orienta a las partes, previo conocimiento pleno de la situación del conflicto y, a la vez, propone fórmulas de arreglo en la relación.

2.8. La mediación

“Requiere un esfuerzo estructurado para facilitar la comunicación entre los contrarios, permite evitar, voluntariamente, el sometimiento a un largo proceso judicial, que conlleva desgaste económico y emocional, y acordar una solución rápida, económica y cordial.”¹⁵

En materia penal, este método se inscribe en la pretensión liberal de superar la burocracia y de suprimir las prisiones, así como encontrar medios más eficaces para reducir la criminalidad, con fundamento en los derechos humanos y menos en la sanción¹⁶

Christopher Moore define la mediación como “ La intervención en una disputa o

¹⁵ Highton y Alvarez.

¹⁶ Castillo.

negociación, de un tercero imparcial y neutral, que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”¹⁷.

2.8.1. Características

La Mediación es una metodología que se caracteriza por crear un ambiente flexible para el tratamiento de las disputas o conflictos. Esta metodología tiene una práctica general establecida por etapas. La característica principal, es la inclusión de una tercera parte, “el mediador” que su actuación se centra en la facilitación a las otras partes para alcanzar un acuerdo o arreglo al conflicto que los aqueja.

Hay una característica muy importante que esta constituida, por la voluntariedad; para entrar al uso de este método, es necesario que se haga voluntariamente, ya que nadie puede ser obligado a participar, menos aún a aceptar las propuestas o formulas que pudiese ofrecérsele, a ello hay que agregar la buena fe, que las partes asumen el compromiso, y esto se refleja en el cumplimiento o no del acuerdo suscrito en el centro de mediación.

2.8.2. Naturaleza jurídica de la mediación

La mediación en definitiva es, un proceso de resolución de conflictos, un cauce procedimental, un proceso de diálogo que intenta terminar con un contrato de

¹⁷Rivera Neutze, Guillermo, **Amigable composición**, Pág.15

transacción impropia y que depende en su iniciación, trámite y finalización enteramente de la voluntad de las partes en persistir en el mismo.

La relación que se plantea entre mediación y transacción y más específicamente transacción impropia, debe resolverse afirmando que una tiende hacia la otra. La mediación es el cauce y la transacción el fin, la mediación es el método y la transacción el objetivo.

2.8.3. Regulación legal de la mediación

La mediación civil, de familia y laboral tiene su fundamento legal en la Constitución Política de la República de Guatemala, La Declaración Universal de Derechos Humanos, Ley del Organismo Judicial Decreto 2-89, Código Procesal Penal Decreto 51-92, Acuerdo 11/7001 de la honorable Corte Suprema de Justicia de Guatemala.

Todo acuerdo de mediación debe ser homologado por un juez, la Unidad de Resolución de Conflictos =URAC=, del Organismo Judicial lo define como "Acta que contiene los acuerdos a que las partes han llegado después de dialogar, discutir y exponer el problema, su origen, razones y consecuencias, que permite aflorar sus raíces, la conciencia y responsabilidad personal y que conduce a resolver un conflicto de interés particular con repercusiones jurídicas". Cuando al juez se le solicita homologar un acta que contiene acuerdos de mediación es con la finalidad de darle la calidad jurídica de título ejecutivo. El solicitante de la homologación es únicamente el mediador, quien se dirige al juez por medio de oficio.

Al tenor del Artículo 25 Quater del Código Procesal Penal Decreto 51-92, el único requisito esencial para proceder a la homologación es de que el juez, debe observar y constatar que el contenido del acuerdo de mediación, no viole la Constitución Política de la República de Guatemala o tratados internacionales en materia de derechos humanos, para lo cual bastará según el referido Artículo; un breve decreto judicial que le dará el valor de título ejecutivo al convenio suficiente para la acción civil en casos de incumplimiento de los acuerdos patrimoniales.

2.9. El arbitraje

Según Oswaldo Alfredo Gozaini, citado por Rivera Neutze, el arbitraje lo define” como un método o técnica por el cual se trata de resolver extrajudicialmente las diferencias que intercedan en las relaciones entre dos o más partes, a cuyo fin se acuerda la intervención de un tercero para que los resuelva”¹⁸

El arbitraje es una institución con individualidad única pero compleja, está integrado por varias partes que conforman un todo y estas son; la cláusula compromisoria, el compromiso, el nombramiento de los árbitros o arbitradores, el procedimiento arbitral y el laudo.

Patricio Aylwin Azocar define el arbitraje como “aquel a que las partes concurren de común acuerdo o por mandato del legislador y que se verifica ante tribunales especiales, distintos de los establecidos permanentemente por el Estado, elegidos por

¹⁸Rivera Neutze, **Ob. Cit.** Pág. 11

los propios interesados o por la autoridad judicial en subsidio o por un tercero en determinadas ocasiones”.¹⁹

2.9.1. Arbitraje internacional

“El arbitraje internacional de inversiones es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, entre estados e inversionistas extranjeros, que a pesar de ser un proceso relativamente nuevo, en la actualidad es uno de los procesos más utilizados para la solución de conflictos de inversión debido a la necesidad de los inversionistas de proteger sus capitales, los cuales trascienden las fronteras de sus países de origen en busca de oportunidades de negocios”.²⁰

Este tipo de resolución de conflictos se aplica en el campo de lo económico a nivel internacional y es una forma de llevar un conflicto que surge en un proceso de inversión que un ente realiza a un Estado determinado, generalmente con aportes de capital en una actividad determinada con el ánimo de obtener ganancias.

Cuando surge una violación a los aspectos acordados, en virtud de una medida del ejercicio de la soberanía de un Estado y que afecte al inversionista, estos recurren ante un tercero a tratar de solucionar el conflicto de manera pacífica.

¹⁹ Patricio Aylwin Azocar. El Juicio Arbitral, Editorial Jurídica de Chile, Pág.21

²⁰ Martínez Muñoz, Silvia. Arbitraje de inversión y sus efectos violatorios para el Estado receptor. Pág. 25.

Los arbitrajes de inversión se reconocen y avalan mediante la suscripción de tratados internacionales en materia comercial.

2.10. El arbitraje de consumo

Se trata de la resolución de conflictos a través de la cual las partes, entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra 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”.

El arbitraje de consumo es un medio extrajudicial de solución de conflictos, surgidos entre consumidores y empresas, derivados de la contratación de bienes o servicios.

El arbitraje de consumo, es una forma alternativa de resolución de conflictos generados por el derecho de consumo, para lo cual deben crearse los mecanismos de protección al consumidor, facilitando su intervención ante la autoridad, que tiene por objeto hacer valer su derecho.

Se tiene conocimiento que el uno de febrero del dos mil seis, se suscribió un convenio para la capacitación en cuanto a la aplicación del arbitraje de consumo, entre las autoridades de la Comisión de Resolución de Conflictos de Cámara de Industria de Guatemala (CRECIG), y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

del Ministerio de Economía. En dicho convenio se establece la contribución de ambas instituciones en el campo de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), con énfasis especial en la conciliación y arbitraje de consumo. “Mediante este convenio, la Diaco y la Crecig, se comprometen a programar y realizar jornadas de información, divulgación y capacitación acerca de dichos temas, que constituyen una alternativa eficaz y eficiente para resolver las diferencias que surjan entre proveedores y usuarios o compradores”.

Actualmente se realiza el procedimiento administrativo y que fue mayormente desarrollado en el Reglamento de la ley, que en el Artículo 46 refiere: Procedimiento Administrativo. De acuerdo con la ley, la Dirección está facultada para sancionar a los infractores de la ley. Se podrá iniciar el procedimiento administrativo de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o por una organización de consumidores y usuarios, conforme los procedimientos establecidos en la Sección IV del Capítulo VII y Capítulo VIII de la misma, debiendo observar los principios de celeridad, moralidad, equidad, formalidad y publicidad.

Respecto a la resolución de conflictos, se indica que el procedimiento administrativo se llevará a cabo únicamente cuando las partes no lleguen a un acuerdo en el arreglo directo y conciliatorio, y no optaren por el arbitraje de consumo. Sin embargo, el procedimiento de arbitraje de consumo podrá aplicarse en cualquier fase del proceso administrativo, según el Artículo 83 de la ley.

CAPÍTULO III

3. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la función de la DIACO en las distintas formas de resolver administrativamente los conflictos

Las Directrices de la Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Versión de 1999. Establece: en sus objetivos número uno, a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a la necesidades y los deseos de los consumidores; c) Instar a quienes se ocupen de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten normas éticas de conducta; d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores; e) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; f) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos”²¹.

3.1. Antecedentes de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

El Artículo uno de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: “Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en

²¹ **Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, 1999.** Objetivos I, literales: a, a la g.

dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.”

El Artículo tres del inciso “d” de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: “Contrato de adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.”

El Artículo cinco de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: “Obligaciones. Son obligaciones del consumidor o usuario: a) pagar por bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato; b) utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.”

El Artículo 20 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: “Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero”.

El Artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: “Operaciones de Crédito. En todo crédito para la adquisición de un bien o servicio, el proveedor deberá poner previamente a disposición del consumidor o usuario la siguiente

información: a) La tasa de interés o el procedimiento para establecer y la tasa de interés moratoria en caso de incumplimiento o el procedimiento para establecerla, los cuales deberán quedar indicados en forma explícita.

De utilizar una tasa fija, se informará al consumidor o usuario, el monto de los intereses a pagar en cada periodo. De utilizar una tasa variable, se informará por anticipado sobre la regla de ajuste a la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor, sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor o usuario, la cual deberá ser fácilmente verificable por éste.”

El Artículo 47 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: “Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar”.

3.2. Análisis del contenido de la ley

Se tiene conocimiento que “por la vía de mediación la denuncia y el procedimiento en si puede tardar hasta 2 meses. La conciliación, de 8 a 15 días. El arbitraje de consumo, tardaría un máximo de 8 meses La denuncia judicial lleva entre 2 y 5 años en el

arbitraje, el consumidor debe pagar una cuota por los expertos que participarán en cada tema.”²²

Para analizar el contenido de la ley hay que hacer referencia que el Artículo 1 es muy importante, puesto que establece el objeto de la ley: Objeto. Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público. Como nota importante resulta el hecho de que esta ley se convierte en normas mínimas y tutelares de los consumidores y usuarios, y que le corresponde al Estado proteger a través de su intervención, en este caso, y como se verá más adelante, sería en cuanto a la conformación de un ente ejecutor como lo es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.

En cuanto a la aplicación de la ley, resulta también de importancia señalar el Artículo 2: Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será

²² Rosa María Bolaños, **Prensa libre**, del 2-9-06, Pág. 23.

aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

Las definiciones son importantes pues vale la pena entender cómo se concibe al consumidor, usuario, proveedor, etc., para la aplicación debida de la ley. Algunos autores han relacionado con respecto a este tema de las definiciones en las leyes, que son poco técnicas, pues estas podrían ser superadas en caso de no entenderse a través de un diccionario, sin embargo, otros son de la opinión de que las sociedades, en muchos casos tienen muy poco nivel cultural y que ilustra a quienes va dirigida esta normativa para su mejor aplicación y para hacer valer sus derechos de mejor forma, y en el caso de Guatemala, por ejemplo, efectivamente resulta oportuno que existan este tipo de normativas que regulen definiciones de instituciones que se abarcan en todo este marco normativo.

3.3. La Dirección de Asistencia al Asistencia al Consumidor y Usuario

Estableciendo que la DIACO, es la dirección encargada de velar por los derechos de los consumidores, y vela a favor del consumidor para hacer cumplir sus derechos y sancionar las arbitrariedades de los cuales puede sufrir una persona.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, es la entidad encargada de crear el arbitraje a favor de los usuarios o consumidores, y constituye una modalidad que busca no llegar a los procesos judiciales, siendo una modalidad que queda en

manos del consumidor para darle seguimiento a sus denuncias por anomalías en servicios o adquisición de bienes.

Lo anterior cuando no es posible llegar a un acuerdo derivado de una mediación o bien una conciliación. Dentro de las deficiencias en el actuar de la Diaco para la resolución de las controversias, pueden señalarse las siguientes:

1. No cuenta con personal especializado en la materia, y con respecto a la mediación o conciliación, se suscita más por el hecho de que los consumidores o usuarios no desean continuar con un proceso incierto y sin intervención de juez, sino de una dependencia que pertenece al Ministerio de Economía, especialmente cuando se trata de los servicios públicos.
2. Se cree que la DIACO es una entidad que esta al servicio del Estado y no de los usuarios o consumidores, por lo que es poco lo que puede hacer por resguardar los derechos de los consumidores y usuarios.
3. La DIACO cuenta sólo con 85 inspectores para dar seguimiento a las denuncias, lo cual a nivel de la República se considera insuficiente, por lo que cada uno de estos inspectores que intervienen en la mediación o conciliación tienen una cantidad de casos que no amerita una atención adecuada.

El hecho de que el consumidor o bien el usuario decidan optar por el arbitraje de consumo, el procedimiento se inicia a partir del momento en que se presenta la

denuncia ya sea por medio telefónico, vía Internet, personalmente o anotarlas en el libro de quejas, de cualquiera de estas formas resulta la pronta o no pronta atención de la denuncia.

Para optar al arbitraje es evidente de que las personas afectadas que son los consumidores o usuarios, reclaman cantidades grandes de dinero, pues cuando se trata de lo contrario, se podría solucionar con formas a través de la mediación o conciliación, o bien los usuarios o consumidores desisten en la denuncia.

Dentro de los datos importantes que se deben considerar para determinar la poca o deficiente atención en materia de arbitraje de consumo, es el hecho de que se han incrementado en los últimos años las quejas ante la DIACO y de ellas, aproximadamente un diez por ciento se resuelven satisfactoriamente a favor de los consumidores o usuarios. De este porcentaje un dos por ciento se establece el procedimiento mediante la vía del arbitraje de consumo.

3.4. Lo que sucede en la legislación comparada

Para comprender la naturaleza y alcance del derecho internacional público se debe tomar en cuenta que el mismo se ha desarrollado con la ayuda de otras disciplinas jurídicas y no jurídicas. El jurista Ortíz Ahlf Loretta, indica “las disciplinas jurídicas más importantes que han ayudado en la formación del derecho internacional público son las siguientes:

- a) El derecho constitucional: Que fija los patrones formales dentro de los cuales el Estado deberá encuadrar en el contexto del derecho internacional público;
- b) El derecho administrativo: Que fija los procedimientos y señala los órganos competentes de su que hacer en el campo del derecho internacional público;
- c) El derecho financiero: Nos da los lineamientos de las disposiciones arancelarias en el campo de la integración y cooperación internacional;
- d) El derecho mercantil: Que nos presente el camino del actuar de las grandes sociedades multinacionales, transnacionales y también el camino a seguir en la cooperación e integración de los Estados;
- e) El derecho penal: Que nos fija la tipificación y encuadramiento y criterio de los delitos de carácter internacional, tales la piratería, el tráfico de estupefacientes, trata de blancas etc.... algunos refieren esto al derecho internacional privado;
- f) El derecho civil: Que regula las situaciones jurídicas de personas jurídicas e individuales frente al que hacer jurídico internacional." ²³

"Durante gran parte del siglo XIX se discutió si podían existir normas que rigieran la vida de los Estados, y si existiesen, si eran análogas a las del derecho interno y cual era su fundamento, hoy en día, los autores modernos ya no se preocupan de estas preguntas,

²³ Ortiz Ahlf Loretta. Derecho internacional público. Pág. 114

pues el derecho internacional es una realidad. Los que negaban la existencia del derecho Internacional señalaban que no podía haber un derecho que se impusiera al Estado, la expresión política máxima, que tenía las funciones ejecutiva, legislativa y judicial, funciones difusas en el plano internacional”.²⁴

“Es el derecho que rige las relaciones de la sociedad internacional, es el orden jurídico de la comunidad de Estados, es decir, el conjunto de reglas y principios que rigen las relaciones entre Estados”.²⁵

3.5. Referencia a la legislación comparada

Para establecer la legislación de otros países es necesario conocer la normativa en materia relacionada y de esta manera, se presentan las siguientes legislaciones:

España

Este país, en materia de protección de los derechos de los consumidores o usuarios, se encuentra ampliamente avanzado y dentro de los aspectos más importantes de considerar se encuentran:

1. La Constitución Política de dicho país, insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos

²⁴ Rousseau, Carlos. Derecho internacional público, pág. 17.

²⁵ Gonzalves Pereira, Andrés. Curso de derecho internacional público, Pág. 40.

eficaces, su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos.

2. Existe una regulación específica y es la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el Artículo 31 prevé que el gobierno debía establecer, previa audiencia de los sectores interesados y de las asociaciones de consumidores y usuarios, un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios.

3. En materia del sistema arbitral de consumo, existe una disposición específica que es el Real Decreto 636/1993, siendo mejorado posteriormente por el Real Decreto 231/2008, que además de adecuar la regulación del sistema arbitral de consumo a la Ley 60/2003, de Arbitraje, procedió a un nuevo desarrollo normativo, en cumplimiento de la Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios que preveía en su disposición final sexta que en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el gobierno, contando con el parecer de las comunidades autónomas a través de la conferencia sectorial de consumo y con audiencia del consejo de consumidores y usuarios, dictaría una nueva regulación del sistema arbitral de consumo. Lo anterior denota que las normas constantemente se encuentran en cambio y mejoramiento, y que es relativamente reciente, si se considera que la última reforma data del año dos mil ocho.

4. La experiencia adquirida por este país, desde la puesta en marcha del sistema arbitral ha demostrado sus excelentes resultados en la resolución de este tipo de

conflictos, garantizando el nivel de protección de los consumidores, promoviendo su confianza y logrando crear un espacio para la solución amistosa de sus problemas con los comerciantes. Además, la proliferación y mayor complejidad de las contrataciones que se llevan a cabo, especialmente derivadas de las nuevas tecnologías incorporadas a la vida de los consumidores, el desarrollo de nuevas prácticas comerciales, como el comercio electrónico y el consiguiente aumento de las transacciones transfronterizas en el ámbito de la Unión Europea hacen necesario más que nunca el fomento del acceso a sistemas alternativos de solución de litigios, incluidos por medios electrónicos y la exigencia de que estos medios sean prácticos, eficaces y poco onerosos para obtener una indemnización.

5. En este marco jurídico, se mantienen las características esenciales del arbitraje de consumo como mecanismo de solución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresarios, garantizándoles el acceso a este sistema de manera sencilla y eficaz e incorporando los avances que han permitido las anteriores regulaciones sobre la institución del arbitraje de consumo, que suponen la anticipación de nuestro ordenamiento jurídico en el establecimiento de este tipo de procedimientos, que en un futuro próximo resultarán de obligada creación en los Estados miembros de la Unión Europea por imperativo de la normativa comunitaria.
6. El incremento de reclamaciones que se viene constatando desde la implantación del sistema, la necesidad de economizar recursos en la gestión del arbitraje de consumo y la simplificación de los trámites del procedimiento arbitral se configuran como principales causas motivadoras para acometer una profunda reforma de la

regulación hasta ahora en vigor, optándose por la elaboración de un nuevo real decreto regulador del sistema arbitral de consumo.

7. Con este objetivo, se presenta ahora una regulación que tiene como fines fundamentales la agilización del procedimiento, el fomento de las actuaciones electrónicas, el ahorro de costos y la racionalización de la organización del sistema arbitral, especialmente en lo referente al consejo general, órgano de representación y participación, cuya ambiciosa composición ha determinado la dificultad del ejercicio de sus funciones.

8. Se crean también a través de esta normativa las denominadas juntas arbitrales de consumo, permitiendo a sus presidentes tomar la decisión de optar por las alternativas que el real decreto les ofrece, especialmente en el campo de la mediación: seguimiento o no del procedimiento de mediación previa a las actuaciones arbitrales así como la posibilidad de optar por no iniciar actuaciones arbitrales tras haber llevado a cabo una mediación en supuestos de escasa cuantía y complejidad. Manteniendo el objeto del arbitraje de consumo, se incluye una referencia a la solución de conflictos transfronterizos en la Unión Europea, cada vez más numerosos debido al incremento de transacciones en el mercado interior. Conflictos que en muchos casos quedan sin resolver por la dificultad de los consumidores de hacer valer sus derechos en estos supuestos. Esto ha motivado que la Comisión Europea elabore una propuesta de directiva para la creación de órganos extrajudiciales de solución de conflictos en todos los Estados miembros

que abarquen todos los sectores económicos, después de más de diez años promocionando este

9. Se introducen cambios en esta normativa también relacionados con la composición y funciones del consejo general, que pasa a estar integrado por un reducido número de gestores del arbitraje de consumo a los que se les atribuyen funciones generales de representación y participación. Esto hará fácil la convocatoria de este órgano y la inmediatez en la toma de decisiones. Se mantiene la comisión de juntas arbitrales con la misma composición y funciones que posee en la actualidad.

10. Se crea el estatuto común de árbitros y mediadores con el fin de asegurar su capacitación, independencia e imparcialidad. En la regulación de los órganos arbitrales, se potencia la resolución de los conflictos por un árbitro único, posibilidad introducida al real decreto anterior y que ha dado resultados muy positivos, especialmente en cuanto a la reducción de costos que ha supuesto. Un árbitro propuesto por la administración será el que resuelva los asuntos planteados cuando las partes lo acuerden o cuando así lo disponga el presidente de la junta arbitral no obstante, si la cuantía de la pretensión fuera superior a los 600€, las partes podrán solicitar que sea designado un órgano colegiado.

11. Se mantiene la posibilidad de que las ofertas de adhesión de las empresas sean limitadas en aquellos sectores que presenten un importante número de consultas y reclamaciones o en los que no exista una suficiente implantación del sistema, siendo preciso el informe preceptivo de la comisión de juntas arbitrales de consumo

en aquellos casos que se trate de ofertas que se refieran a un ámbito superior al de una comunidad autónoma. En los demás casos, se simplifica el procedimiento, suprimiendo dicho informe, siendo el presidente de la junta ante la que se adhiere la empresa de forma limitada quien decida acerca de su admisión.

12. Lo que se pretendió con esta normativa es simplificar el sistema arbitral con los fines de reducir las cargas arbitrales para las partes, de economizar recursos y de poner a disposición de las partes una solución de sus conflictos en un plazo menor, garantizando en todo caso los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes. La eficacia del procedimiento será mayor cuanto más rápido y sencillo sea y con carácter general su duración no debería superar los noventa días a no ser que la complejidad del asunto lo exija, en cuyo caso el plazo de decidir podría ampliarse a seis meses. Si bien en un futuro inmediato parece más realista mantener este plazo sustraído en la Ley de Arbitraje, que es de aplicación supletoria a este real decreto.

13. Dentro del procedimiento se establece que una vez, admitida a trámite la solicitud de arbitraje y determinada la competencia territorial, se procederá, en caso de que conste oferta de adhesión del comerciante, a la comprobación de la existencia de convenio arbitral válido y si no consta, se procederá a invitar al reclamado a su aceptación. La solicitud de arbitraje y cuanta documentación se aporte con ella será trasladada al reclamado con el fin de que formule contestación y cuantas alegaciones estime convenientes y de igual forma, toda la documentación aportada

en el expediente por cualquiera de las partes será puesta a disposición de ellas en todo momento.

14. Se mantiene la mediación previa a las actuaciones arbitrales, con el fin de lograr que las partes alcancen por sí mismas un acuerdo amistoso, que evite la imposición de la solución adoptada por los árbitros. Para facilitar la mediación previa al inicio de las actuaciones arbitrales, se establece la presunción de que quien acepte el sometimiento a arbitraje, acepta que previamente se lleve a cabo el procedimiento de mediación, que mantiene su carácter voluntario, otorgándose a las partes la posibilidad de mostrar su oposición al inicio de dicho procedimiento, determinando que para la solución de la disputa se lleven a cabo solo actuaciones arbitrales.

15. El presidente de la junta arbitral será quien decida si se lleva a cabo dicha mediación, pudiendo determinar que en aquellos supuestos en los que la cuantía de la pretensión sea inferior a 50€, no se lleven a cabo las actuaciones arbitrales, a no ser que las partes hubieran mostrado su oposición a la mediación. La experiencia ha venido demostrando que cada vez son más los comerciantes que prefieren alcanzar un acuerdo en un procedimiento de mediación que concurrir a un procedimiento arbitral y que el nivel de satisfacción de las partes en conflicto aumenta con el logro de un acuerdo entre ellas. A ello hay que añadir la descongestión que supone para las juntas arbitrales este tipo de acuerdos que se recogen en un acta y que además, según se ha venido constatando, son cumplidos por las partes en la misma medida que los laudos arbitrales. Como se observa se da preferencia a los acuerdos por mediación o conciliación, sin embargo, existe un

riguroso normativo respecto a los arbitrajes de consumo, todo en protección de los usuarios y consumidores.

16. Tanto los mediadores como los árbitros deberán ser acreditados para poder actuar como tales, y se procurará la necesaria formación para el ejercicio de sus funciones. Con el fin de agilizar el procedimiento se dispone que cualquier modificación de la pretensión inicial del reclamante o la formulación de la reconvencción por el reclamado deberá efectuarse con anterioridad a la celebración de la audiencia. Con ello se pretende evitar que el periodo de audiencia se alargue innecesariamente, cuando las partes desde el principio conocen los hechos que se discuten y las circunstancias que concurren en la controversia que mantienen.

17. En lo referente a las pruebas, las partes que las propongan deberán soportar el costo que dichas pruebas ocasionen. No obstante, aquellas cuya práctica se determine de oficio por el órgano arbitral, podrán ser costeadas por la junta arbitral si el presidente de la junta lo acepta.

Las partes pueden decidir por sí mismas la incorporación de las nuevas tecnologías tanto para las actuaciones como para las notificaciones, por la habilitación que les confiere el reglamento.

Perú

En este país existe la Ley 29571 que regula el Código de Protección y Defensa del

Consumidor, y dentro de los aspectos más importantes de señalar en cuanto a la misma, se encuentran:

1. Regula los derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor, mecanismos de información a los consumidores en cuanto a la publicidad, idoneidad de los productos y servicios, salud y seguridad de los consumidores, como una forma específica de protección a los consumidores en materia de alimentos.
2. También se regulan aspectos relacionados con los intereses sociales y económicos y derivado de los contratos, las cláusulas abusivas, los métodos comerciales de abusos, métodos comerciales coercitivos, agresivos o engañosos. Relacionados a los métodos abusivos en el cobro, lo que corresponde a los servicios públicos, en forma específica se regula lo relativo a los servicios educativos, inmobiliarios, productos o servicios financieros, de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, lo relativo a los seguros.
3. Se regula en forma específica lo que corresponde a la responsabilidad y sanciones, y su procedimiento en forma sumarísima y siempre en materia de protección al consumidor.
4. También se regulan aspectos importantes en cuanto a la defensa colectiva de los derechos de los consumidores, creando un sistema nacional integrado de protección del consumidor.

5. Se establece la justicia de consumo, en donde se establece lo relativo al arbitraje de consumo y los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
6. El libro de reclamaciones y lo que corresponde a la asociación de consumidores.
7. Como algo fundamental, en cuanto al sistema de arbitraje de consumo, en el Artículo 137 de esta ley se regula: Sistema de Arbitraje de Consumo. Artículo 137.- Creación del sistema de arbitraje de consumo. Créase el sistema de arbitraje de consumo con el objetivo de resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores. Artículo 138.- Las juntas arbitrales. La autoridad nacional de protección del consumidor constituye las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales, a fin de que éstas organicen el sistema y lo promuevan entre los agentes del mercado y los consumidores.
8. Artículo 139.- Órganos arbitrales. Los órganos arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo. Están integrados por árbitros nominados por los representantes de los sectores empresariales interesados, las organizaciones de consumidores y usuarios, y la administración.
9. Artículo 140.- Carácter voluntario. La sumisión de las partes al sistema arbitral de consumo es voluntaria y debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente. Artículo 141.- Distintivo del sistema de arbitraje de consumo. Los proveedores que se adhieran al sistema de arbitraje de consumo quedan

autorizados para ostentar en su publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión un distintivo especialmente creado, para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.

10. Artículo 142.- Lineamientos generales para la armonización de criterios. La autoridad nacional de protección del consumidor se encarga de establecer los lineamientos generales de interpretación de las normas para establecer un sistema de información oportuna y eficiente que permita armonizar criterios legales en todas las juntas arbitrales de consumo a nivel nacional.

11. Artículo 143.- Intereses colectivos. El sometimiento de una controversia a arbitraje, conciliación o mediación no impide a la autoridad competente basarse en los mismos hechos como indicios de una infracción a las normas del presente código para iniciar investigaciones y procedimientos de oficio por propia iniciativa que tengan por objeto la protección del interés colectivo de los consumidores. Código de protección y defensa del consumidor. La existencia de un arbitraje en trámite en el que se discute la posible afectación del interés particular de un consumidor, por hechos similares a los que son objeto de un procedimiento por afectación a intereses colectivos, no impide ni obstaculiza el trámite de este último. En cualquier caso y aun cuando en la mediación o conciliación las partes arriben a un acuerdo, la autoridad competente puede iniciar por propia iniciativa o continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que pueden estarse afectando intereses colectivos.

12. Artículo 144.- Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos. El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio celebrado entre consumidor y proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituyen título ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 688 del Código Procesal Civil. El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente código. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el Artículo 112 de este código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente código. Este Artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

CAPÍTULO IV

4. Las ventajas y desventajas para el consumidor y usuario del arbitraje de consumo contenido en la ley de protección al consumidor y usuario

Tal y como se ha venido analizando, es evidente de que en el medio guatemalteco, y conforme a la realidad, el arbitraje de consumo es poco utilizado por los usuarios y consumidores cuando presentan sus quejas ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario. Excepcionalmente, cuando se trata de aspectos reclamantes de trascendencia financiera, es evidente de que los usuarios o consumidores, busquen a falta de acuerdo mediante la conciliación o la mediación, la vía del arbitraje de consumo.

Como se indica del derecho de consumidor tema de importancia en el presente trabajo ya que: "Derecho del consumo o derecho del consumidor es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones".²⁶

4.1. Aspectos generales

Esta situación no solo es exclusiva en la realidad guatemalteca, sino también se presenta en otras latitudes, tal y como acontecer por ejemplo, en el caso de España, en

²⁶ Reyes López, María José. **Derecho privado de consumo**. Pág. 23

donde se resuelven generalmente los conflictos en esta materia por vías diferentes al arbitraje de consumo.

Sin embargo de lo anterior, también está claro que en estas normativas, el arbitraje de consumo se encuentra ampliamente desarrollado a través de normas coercitivas y que necesariamente conllevan una protección jurídica preferente en el caso de los derechos de los consumidores y usuarios.

4.2. El bien jurídico protegido

La criminalización de los llamados delitos económicos, como la criminalización de cualquier otra conducta, busca proteger un determinado bien jurídico, por cuanto dentro de un Estado democrático de derecho la decisión de etiquetar una conducta como delito solo puede responder a la necesidad de proteger penalmente intereses sociales de la mayor importancia, los mismos que se hallan reconocidos constitucionalmente y cuya trascendencia hace necesaria la intervención penal. En el mismo sentido, debemos tener en cuenta que "Más que cualquier otra cosa, lo que justifica el consenso social que legitima al Estado y a su poder punitivo es que su intervención se produzca por la necesidad de protección de intereses fundamentales de distinto carácter orientados hacia el individuo y que posibilita a éste la participación en un determinado sistema social. Estos intereses se denominan bienes jurídicos".²⁷

²⁷ Alcalá Zamora, Víctor. **Los bienes jurídicos tutelados por el estado a través del derecho penal.** Pág. 22

En lo que concierne al bien jurídico protegido en los delitos económicos, se presentan dos temas que son importantes abordar, por lo menos de manera referencial: i) la relación de los bienes jurídicos colectivos con los bienes jurídicos individuales, y ii) la factibilidad de protección de los bienes jurídicos colectivos. Con relación al primer tema, la discusión se centra en determinar la autonomía o no de los bienes jurídicos colectivos respecto a los bienes jurídicos individuales.

Quienes afirman que los bienes jurídicos colectivos constituyen una categoría autónoma del derecho penal, sustentan su posición en el surgimiento de nuevas necesidades sociales relacionadas con el avance tecnológico y científico que afecta a todo el conglomerado social o gran parte del mismo, excediendo las necesidades individuales de cada uno de sus componentes, lo que obliga al Estado, en tanto y en cuanto la función social que cumple, a intervenir activamente para atender dichas necesidades.

Asimismo, otro de los argumentos que sustentan la autonomía de los bienes jurídicos colectivos, parte de la idea de un derecho penal preventivo, "en donde dichos bienes jurídicos constituyen un mecanismo de protección adelantada de los bienes jurídicos individuales, a través de la creación de delitos de lesión o peligro concreto, debiendo precisarse que dicho adelantamiento "se fundamenta, en el ámbito del merecimiento de pena, por la mayor dañosidad social de sus afecciones (a los bienes jurídicos macro sociales) frente a las de orden micro social."²⁸

²⁸ Alcalá Zamora. **Ob. Cit. Pág. 24**

4.3. El arbitraje como solución de conflictos en Guatemala

La adecuada resolución de los conflictos, controversias o disputas de una sociedad constituye sin lugar a dudas una de las preocupaciones fundamentales de los Estados democráticos y modernos que aspiran al bienestar de su población.

Para tal efecto, los poderes judiciales, por medio de sus tribunales, y en cumplimiento de la función esencial de administrar justicia, han tenido la misión de tramitar los procesos con miras a descubrir la verdad, a través de un sistema que requiere del ofrecimiento y producción de las pruebas respectivas que permitan al juzgador dar por concluida una determinada controversia mediante la emisión de una sentencia.

Sin embargo, el juicio o litigio, por el que un juez aplica la ley, no constituye el único medio de resolver una disputa. La resolución alternativa de conflictos surge como una opción institucionalizada que “abarca tanto mecanismos voluntarios e informales como obligatorios y coactivos.

La resolución alternativa de conflictos, disputas o controversias, plantea una posibilidad de acciones y procesos que abordan el conflicto desde diferentes perspectivas y alcances. Utiliza diversos métodos como negociación, conciliación, arbitraje, mediación, y otros como evaluación neutral previa, mini juicio, juicio sumario por jurados, “alquiler” de un juez, la utilización de expertos neutrales o de esclarecedores de cuestiones de hecho.

Concebida como un modo de fortalecimiento del sistema de justicia, y no como una privatización de la misma, se considera que la resolución alternativa de conflictos permite a dicho sistema ofrecer un servicio más completo y adecuado a las circunstancias que demandan las sociedades modernas, ya sea que se ofrezca dentro o fuera del sistema judicial.

Es en este marco que le atribuye a la resolución alternativa de conflictos, los siguientes objetivos:

- Atenuar la congestión de los tribunales
- Reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos
- Aumentar la participación de las comunidades en la resolución de sus controversias
- Facilitar el acceso a la justicia

4.4. Arbitraje de Consumo de conformidad con la Ley y el Reglamento y lo que sucede en el caso de las Cámaras de Industria y de Comercio

Al hacerse el correspondiente análisis de los reglamentos que rige para cada una de estas cámaras en materia de arbitraje, se puede determinar lo siguiente:

1. Ambos reglamentos tienen correspondencia entre sí, y se refieren al arbitraje como tal y no en aspectos relacionados con los consumidores y usuarios, tal y como se prevé en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

2. Los comerciantes, especialmente aquellos a gran escala o que tienen comercios cuyas actividades son elevadas por los montos de dinero que se manejan, utilizan los servicios de las cámaras indistintamente de ellas, y basados a un contrato y la cláusula arbitral.
3. En estos reglamentos no se regula nada al respecto de cómo proceder en el caso de que los afectados sean los consumidores o usuarios, pues normalmente funcionan en cuanto sí los afectados sean los mismos comerciantes o industriales.
4. Estos reglamentos tienen correspondencia con lo que establece la Ley de Arbitraje contenida en el Decreto 67-95 del Congreso de la República, especialmente en lo que respecta a que sea aplicado tanto al arbitraje nacional como al internacional, cuando el lugar del arbitraje se encuentre en el territorio nacional, sin perjuicio de cualquier tratado multilateral o bilateral vigente del cual Guatemala sea parte.
5. Respecto a la integración del tribunal arbitral, rige las normas de la ley de la materia, especialmente lo contemplado en el Artículo 13 que indica: Número de árbitros.

1) Las partes podrán determinar libremente el número de árbitros.

2) A falta de tal acuerdo, los árbitros serán tres, salvo que el monto en controversia no exceda de cincuenta mil quetzales (Q. 50, 000,00), en cuyo caso, a falta de acuerdo, el árbitro será uno.

6. Respecto a las calidades de los árbitros, también se cumple con lo preceptuado en el artículo 14 que indica:

1) Pueden ser árbitros las personas individuales que se encuentren, al momento de su aceptación, en el pleno ejercicio de sus derechos civiles.

2) Salvo acuerdo en contrario de las partes, la nacionalidad de una persona no será obstáculo para que actúe como árbitro.

3) No podrán ser nombrados árbitros los miembros del Organismo Judicial.

Tampoco podrán serlo quienes tengan con las partes o con la controversia que se les somete, alguna de las relaciones que establecen la posibilidad de abstención, excusa y recusación de un juez. No obstante, si las partes, conociendo dicha circunstancia, la dispensan expresamente, el laudo no podrá ser impugnado por tal motivo.

1) El tribunal arbitral estará facultado para decidir acerca de su propia competencia, incluso sobre las excepciones relativas a la existencia o la validez del acuerdo de arbitraje.

A ese efecto, un acuerdo que conste en una cláusula que forme parte de un contrato se considerará como un acuerdo independiente de las demás estipulaciones del contrato.

La decisión del tribunal arbitral declarando nulo un contrato, no entrañará por ese solo hecho la nulidad de la cláusula en la que conste el acuerdo de arbitraje.

2) La excepción de incompetencia del tribunal arbitral deberá oponerse a más tardar en el momento de presentar la contestación de la demanda, o de la reconvención, en su caso.

Las partes no se verán impedidas de oponer la excepción de incompetencia por el hecho de que hayan designado a un árbitro o participado en su designación.

La excepción basada en que el tribunal arbitral ha excedido o se está excediendo de su mandato deberá oponerse tan pronto como se plantee, durante las actuaciones arbitrales, la materia que supuestamente exceda su mandato.

El tribunal arbitral podrá, en cualquier caso, estimar una excepción presentada a más tarde de lo indicado en el primer párrafo, si considera justificada la demora.

3) El tribunal arbitral podrá decidir las excepciones a que se hace referencia en los párrafos 1) y 2) del presente Artículo, como cuestión previa o en un laudo sobre el fondo. Si como cuestión previa, el tribunal arbitral se declara competente, cualquiera de las partes, dentro del plazo de quince días a partir del recibo de la notificación de esa decisión, podrá solicitar del tribunal competente conforme al Artículo 9 que resuelva la cuestión, y la resolución de este tribunal será definitiva y, por ende, no susceptible de

ser revisada por recurso o remedio procesal alguno. Mientras esté pendiente dicha solicitud, el tribunal arbitral podrá proseguir sus actuaciones y dictar un laudo.

4) Tanto en los arbitrajes de derecho como en los de equidad, una vez constituido el tribunal, se entienden sometidas a él todas las cuestiones conexas con la principal, que surjan en el curso del mismo.

En este caso, dichas cuestiones se tramitarán por el procedimiento que las partes convengan y, en su defecto, por el señalado para los incidentes.

No serán admitidas sin embargo, las tercerías, la litispendencia ni los incidentes de acumulación.

Si surgiere alguna cuestión de orden criminal, los árbitros lo pondrán en conocimiento del juez competente, a quien remitirán certificación de las constancias respectivas.

Existe una organización pre establecida tanto en el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio, como también en el caso de la Cámara de Industria.

El Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala que se abrevia CENAC, se ha dicho que se constituye como la primera institución privada creada con el propósito de fortalecer la justicia a través de la promoción, capacitación y prestación de servicios de administración eficaz del arbitraje y conciliación y el desarrollo de los métodos de solución pacífica de conflictos.

La experiencia de más de 12 años nos respalda para garantizarle a usted y a su empresa la pronta y efectiva solución a sus controversias comerciales a través de la conciliación y el arbitraje. Tiene como fundamento que el mundo globalizado en el que vivimos demanda agilidad en nuestras operaciones y en la pronta solución de las controversias comerciales que se nos presenten día a día.

La conciliación y el arbitraje son procedimientos privados, legales y efectivos para la rápida resolución de conflictos comerciales nacionales e internacionales. De igual manera sucede en el caso de la Comisión de Resolución de Conflictos de Cámara de Industria de Guatemala -CRECIG-. Es una institución privada especializada en la administración de Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC).

Fue creada en el año 1997 por la Cámara de Industria de Guatemala con el propósito de ofrecer una herramienta útil para resolver controversias, de manera rápida, eficiente y económica.

Como alternativa de justicia en favor del desarrollo económico nacional. Dentro del concepto marco de cultura de paz, la CRECIG trabaja en la prevención, transformación y solución de conflictos.

Tiene como objetivos, la promoción, capacitación y difusión de la resolución de conflictos de forma pacífica, mediante el arbitraje y otros métodos alternativos de solución de conflictos.

La CRECIG no resuelve por sí misma las disputas o controversias de las partes, sino

que tiene la función de velar por el cumplimiento de sus reglamentos y brindar el apoyo administrativo en los procesos.

Dentro de los servicios que presta la entidad del CRECIG se encuentran: Arbitrajes privados de carácter nacional e internacional, conciliación, evaluación profesional neutral o asesoría técnica, negociación, capacitaciones y difusión.

4.5. Ventajas y desventajas del arbitraje de consumo para los consumidores y usuarios guatemaltecos

Dentro de las principales ventajas se encuentra:

1. Que al constituirse como otra forma alternativa de resolver conflictos, contribuye a que el consumidor y usuario adopte esta modalidad en especial, en aquellos casos que amerite que lo conozca un centro especializado o bien árbitros imparciales, en aplicación de las leyes que le favorecen.
2. El hecho de que el arbitraje de consumo se encuentre regulado en la Ley de Protección a los Consumidores y Usuarios, constituye de por sí una ventaja para los derechos de los consumidores o usuarios, pues se trata de una forma de resolver conflictos, pero aplicado al tema del derecho de consumo.
3. Las normas del derecho de consumo son especiales y de acuerdo a la ley de la materia, son tutelares de los derechos de los consumidores o usuarios, por lo que

no tienen relación con el arbitraje comercial o mercantil del cual se desprende el quehacer de las cámaras de Comercio e Industria y de acuerdo a lo que establece la ley de Arbitraje que se analizó arriba.

4. El hecho de que exista un arbitraje de consumo, conlleva un tratamiento especial en los conflictos que se generan en este ámbito y que afectan a los consumidores y usuarios.

Dentro de las desventajas se encuentran las siguientes:

1. A pesar de que se encuentra regulado el arbitraje de consumo en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, esto resulta insuficiente, por cuanto no se establece un marco normativo técnico y adecuado para su utilización.
2. Al hacerse una comparación entre el arbitraje de consumo tal como sucede en el caso de España y Perú, en relación con lo que sucede en el caso de Guatemala, es evidente, las normas actuales no son suficientes para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios.
3. Los procedimientos que se utilizan en materia de arbitraje de consumo, son los mismos que se emplean en el caso del arbitraje en general, lo cual constituye una desventaja para los usuarios y consumidores.

Como lo establece el marco constitucional del que se deriva la legislación relacionada con la protección al consumidor en Guatemala, la encontramos en la Constitución Política, emitida en 1985 que establece literalmente en el Arto. 119. Inciso b.i): Son obligaciones fundamentales 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 garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Las políticas públicas relacionadas con la protección del consumidor como respuesta a la problemática actual en nuestro país se pueden señalar las siguientes:

- a) El consumidor guatemalteco es un consumidor pasivo, la reciente emisión de la legislación en materia del consumidor en este país, es un elemento muy importante a tomar en cuenta;
- b) La divulgación ha sido insuficiente, hace falta acciones más concretas en este sentido como programas específicos en medios de comunicación de alta difusión para llegar a la población;
- c) Ausencia de asociaciones de consumidores activas que representen y exijan la protección y promoción de sus derechos;
- d) Poca asistencia técnica en general, tanto para la instancia administrativa de gobierno, (DIACO) como para la sociedad civil;

- e) Se necesita mayor dinamismo e información de los recursos de que pueda disponer la DIACO, a fin de tener una participación más activa en el uso de ésta;
- f) Limitaciones presupuestarias de la DIACO en la administración de la nueva Ley;
- g) Falta capacitación al personal de la DIACO;
- h) Necesidad de una reorganización administrativa que le permita optimizar los recursos con que cuenta marco legal en el área de protección del consumidor.

4.6. Propuesta de solución a la problemática planteada

De acuerdo a lo que se ha venido analizando, es conveniente establecerse que, en el medio guatemalteco, el tema del arbitraje de consumo no se ha empleado eficazmente, en resguardo de los derechos de los consumidores y usuarios, derivado de las normas incipientes que se encuentran contenidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

También repercute el hecho de que la Dirección de Atención y Asistencia del Consumidor y Usuario, es una dependencia del Ministerio de Economía, por lo que no tiene una independencia funcional clara, lo cual conlleva que debe responder a los intereses propios del Estado, lo cual produce incertidumbre en la ciudadanía, especialmente cuando surgen conflictos relacionados con los servicios públicos, pues se convierte la DIACO en juez y parte.

Todo esto por un proceso, el procedimiento es la “Sucesión de actos que se realizan con objeto de alcanzar alguna finalidad jurídica: adoptar una decisión, emitir una resolución, imponer una sanción no penal, etc. Frente al término proceso, la voz procedimiento presenta una completa neutralidad doctrinal, sin connotar naturaleza jurisdiccional o de otro tipo –administrativa o legislativa, por ejemplo- y circunscribiéndose a poner de relieve lo externo y visible de una pluralidad encadenada de actos, los trámites”.²⁹

Es probable que uno de los problemas que se suscitan en la actualidad, de conformidad con la realidad guatemalteca, en cuanto a que es poco aplicable y efectivo el arbitraje de consumo de acuerdo a como se encuentra regulado en la Ley de protección al Consumidor y usuario, es el hecho de que no se ha desarrollado mediante un marco normativo específico, por lo que tomando en consideración que existe una Ley de Arbitraje especialmente para aquel de naturaleza comercial o mercantil, debe existir un marco normativo que se relacione en forma concreta a los conflictos que se generan en el derecho de consumo y que tiene relevancia para los consumidores y usuarios, por lo que se propone como una solución a la problemática planteada, el hecho de que debe existir un marco normativo específico y que por lo menos debe contener los siguientes aspectos:

1. Debiera denominarse la Ley de Arbitraje de Consumo y debe tener como objeto crear los tribunales arbitrales de consumo, cuya competencia será atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, los reclamos de

²⁹ Fundación Tomás Moro. **Op. Cit.** Pág. 799.

consumidores y usuarios con relación a derechos reconocidos en la Ley de Protección al Consumidor y usuario y toda ley, decreto u otra reglamentación que consagre derechos y obligaciones de los consumidores o usuarios en las relaciones de consumo y las que en el futuro las complementen, reemplacen o modifiquen, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que pudiere corresponderle.

2. Se debe establecer que, el sometimiento de las partes al sistema de arbitraje de consumo tendrá carácter voluntario, el que deberá constar por escrito.

Dentro de las limitaciones a este proceso arbitral, se pueden señalar los siguientes supuestos:

- a) Las cuestiones sobre las que haya recaído sentencia judicial firme y definitiva, y las que puedan dar lugar a juicios ejecutivos.
- b) Las cuestiones que con arreglo a las leyes no puedan ser sometidas a juicio arbitral.
- c) Las materias inseparablemente unidas a otra, sobre las que las partes no tengan poder de disposición y que no puedan ser sometidas a juicio arbitral.
- d) Las cuestiones de las que se deriven daños físicos, psíquicos o muerte del consumidor y aquellas en las que exista la presunción de la comisión de un delito.

e) Las cuestiones que por el monto reclamado queden exceptuados por la reglamentación.

3. Respecto a la organización de los tribunales de consumo, debe existir o crearse una entidad rectora de esta ley, como puede ser la Procuraduría de la defensa de los derechos del consumidor, que si bien no se ha dado su creación en la actualidad, a través de esta ley se hace indispensable que entre en vigencia.

4. Dentro de las funciones de los tribunales arbitrales de consumo, pueden señalarse las siguiente:

a) Conformar los tribunales arbitrales de consumo, de acuerdo a lo establecido en la presente ley y la reglamentación que se dicte al efecto:

b) Crear, mantener actualizado y regular las condiciones de inscripción y actualización del Registro de las Asociaciones de Consumidores y Asociaciones Empresariales, que podrían integrar los tribunales arbitrales de consumo, sin perjuicio del registro existente.

c) Crear, mantener actualizado y regular las condiciones de inscripción y actualización del Registro de Arbitrales.

d) Realizar todos los actos necesarios para el buen funcionamiento del arbitraje de consumo.

- e) Recibir las solicitudes de apertura de procesos arbitrales.
- f) Llevar el registro de las personas físicas y jurídicas.
- g) Ejercer el control disciplinario respecto de los árbitros inscritos en los registros y fijar la retribución por su tarea.
- h) Aprobar los textos base de los compromisos arbitrales del sistema.
- i) Realizar todo lo referente a la difusión del sistema de arbitraje de consumo y a la capacitación de su personal.
- j) Proponer y llevar adelante las acciones necesarias para la financiación del sistema de arbitraje de consumo.
- k) Crear los cargos necesarios para poner en funcionamiento el sistema arbitral, conforme a la partida presupuestaria otorgada.

5. Deberá establecerse como deben estar integrados los tribunales arbitrales de consumo, y puede que sea con un secretario y tres vocales. Uno de ellos será designado entre los inscritos en el Registro de árbitros institucionales.

Los restantes dos serán designados por sorteo, uno entre los representantes de las

asociaciones de consumidores y el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales.

La creación y regulación de dichos registros corresponderá a la autoridad de aplicación. Tanto el árbitro institucional como el secretario del tribunal, deberán poseer título de abogado, cinco años en el ejercicio de la profesión como mínimos y ambos sean designados entre los profesionales del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala.

6. En cuanto al procedimiento, inicia con la designación de los miembros del tribunal arbitral de consumo, el que se regirá por los principios de audiencia, contradicción e igualdad de las partes.

El tribunal arbitral de consumo tendrá un plazo de ciento veinte días hábiles para emitir su laudo, contados a partir de su conformación, sin perjuicio de las prórrogas debidamente fundadas que pudieren fijarse.

El tribunal arbitral de consumo gozará de amplias facultades instructoras, pudiendo ordenar, al momento de abrir la causa a prueba, la producción de todas las probanzas que sean pertinentes para la correcta dilucidación del caso.

Las pruebas de oficio serán costeadas por la autoridad de aplicación en función de sus disponibilidades presupuestarias.

La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo, no impedirá que

se dicte el laudo ni la privará de validez. El impulso del procedimiento será de oficio.

El laudo emitido por el tribunal arbitral de consumo tendrá carácter vinculante y una vez firme producirá efectos idénticos a la cosa juzgada.

El laudo será equiparable a una sentencia judicial y podrá ejecutarse por las vías prescritas en las normas procesales locales.

El laudo arbitral emitido por el tribunal arbitral de consumo será inapelable y solo podrá interponerse el recurso de aclaración o rectificación ante el mismo tribunal dentro de los cinco días de notificado el laudo.

7. El laudo arbitral solamente podrá ser impugnado por vicios de procedimiento, mediante acción ordinaria ante el juez competente en razón de la materia con jurisdicción, en el lugar de asiento del tribunal arbitral de consumo.
8. En general, el procedimiento podría ser similar al que se suscita en el caso del arbitraje comercial o mercantil de acuerdo a la ley de la materia, pero con la variante y especialidad en el tema objeto del presente asunto, especialmente en cuanto a la experiencia de la conformación de los árbitros y de un marco normativo específico para el derecho de consumo.

Se comprobó que el funcionamiento del arbitraje de consumo de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor, es bien extensa pero es más rápida y factible que llevar un

proceso común.

Ya que la función de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es observada para su aplicación y aunque la aplicación del medio de consolidación como el arbitraje no es tan común en el ámbito legal guatemalteco, se emplea para facilitar su aplicación.

CONCLUSIONES

1. En los últimos años, el derecho de consumo ha ido en aumento derivado especialmente de la globalización económica y por ello, se han ido perfeccionando las instituciones que protegen las relaciones que se suscitan entre proveedores de bienes o servicios y consumidores o usuarios, tanto a nivel nacional como internacional.
2. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es la ley principal en Guatemala, que regula las relaciones que se suscitan principalmente entre proveedores de bienes o servicios y consumidores o usuarios, estableciendo instituciones, formas de resolver conflictos, derechos y obligaciones, prohibiciones, sanciones administrativas.
3. Existen formas alternas para resolver dichos conflictos para solventar los mismos y en el caso del derecho de consumo de los conflictos que pueden darse en el ámbito comercial, se encuentran fundamentalmente como medios para solucionar los conflictos la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo, todos en el ámbito jurídico.
4. El ente más importante que se regula en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, el cual es el encargado de dirigir y regular las políticas de protección a favor de los

consumidores o usuarios, para equiparar de algún modo las desigualdades existentes en materia económica o material entre unos y otros.

5. El arbitraje de consumo no se encuentra adecuado y técnicamente regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, lo cual ofrece desventajas a los consumidores o usuarios cuando se presentan conflictos, y derivado de ello, es poco utilizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario. Además, no tiene congruencia con el arbitraje mercantil o comercial que se regula en la Ley de Arbitraje con el arbitraje de consumo, por el carácter especial de estas normas.

RECOMENDACIONES

1. Que el Ejecutivo a través del Ministerio de Economía propicie las políticas gubernamentales necesarias para cumplir el precepto constitucional de protección y tutelar las relaciones que se suscitan entre los proveedores de bienes o servicios con los consumidores y usuarios, por la desigualdad material o económica que existe entre unos y otros.
2. Se hace necesario que el Estado a través del Legislativo, procure la creación de la ley que regula el funcionamiento de la Procuraduría de Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario, lo cual lógicamente sería de beneficio para este importante grupo de la sociedad, que en la actualidad se encuentra en desventaja, tomando en consideración que la DIACO depende del Ministerio de Economía.
3. Es imperativo que de manera adecuada se cree el Arbitraje de Consumo, para asuntos de conflictos, toda vez, que actualmente tal y como se encuentra regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y en esta ley no permite su aplicación y por lo tanto, en un alto porcentaje dicho procedimiento no es utilizado en la actualidad.
4. Se debe considerar las ventajas que ofrecen otras legislaciones como la española y la peruana, como leyes comparadas, obteniendo beneficios con respecto a la protección de los derechos de los usuarios y consumidores a través de regular adecuadamente por todos los medios legales para solucionar conflictos y

principalmente el arbitraje de consumo.

5. Se hace indispensable que la DIACO continúe con las acciones dirigidas a prevenir las infracciones en perjuicio de los derechos del consumidor y usuario, para hacer de ella una institución de vanguardia y tecnológico, en relación a la búsqueda de equilibrio en las relaciones de consumo, que en un mercado globalizado, las hace más urgentes.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ GENDIN, Sabino. **Tratado de derecho administrativo**. España: Ed. Bosch. 1958.

ÁLVAREZ R. Luís **El derecho de consumo**. España: Ed. Lernet, 2003.

ALVARADO SANDOVAL, Ricardo. **Estudio gráfico de los contratos en particular en la legislación civil guatemalteca**. Tesis de graduación, Universidad de San Carlos de Guatemala.(s.e.) 1976.

BIELSA, Rafael. **Derecho Administrativo**. 6ª. ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Buenos Aires. 1964.

BUSTAMANTE SÁNCHEZ, **Manual de obligaciones civiles**. Colección de textos jurídicos universitarios, 3ª. Ed; México, (s.f.).

BURHAN BECKWICH. **Economía socialista**. Alemania, Ed. Friedich, Alemania, 1990.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Ed. Heliasta SRL, (s.l.i), 1981.

CABEZAS CESCATO., **Los contratos mercantiles y comerciales**. Colección Iberia 2ª. Ed; Madrid España: Ed. Iberia 1990.

CALDERÓN MORALES, Hugo H. **Derecho administrativo I**. 8ª. Ed; Guatemala: Ed. Fénix 2005.

CASTILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. Instituto Nacional de Administración Pública, Guatemala, 1990.

DÍAZ CASENSO NÚÑEZ, José Luís, **Armonización de la legislación sobre el tráfico económico**. España, ed. Heliasta SRL, 1982.

ESPIN CANOVAS, Diego. **Manual de derecho civil español**. Vol. III Obligaciones y contratos, 4ª. Ed; Madrid, España: Ed. Revista de Derecho Privado, (s.f).

GARCÍA MAYNEZ, Eduardo. **Introducción al estudio del derecho**. 5ª. ed; México: Ed. Porrúa, S.A., (s.f).

MARTÍNEZ Francisco J. **El Mercado de los derechos de consumo**. España: Ed. Porrúa, 1,993.

GUTIÉRREZ DEL ÁLAMO, José. **Administración económica del estado**. 2ª. ed; España: Ed. de Derecho Financiero, 1960.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. (s.l.i), Ed. Heliasta, 1981.

RIVERA NEUTZE, Antonio Guillermo, **Arbitraje & conciliación alternativas extrajudiciales de solución de conflictos**. 3ª. ed. (s.l.i), (s.e.), 2001.

Legislación:

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

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

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

Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento. Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala. 2003.

Reglamentos de arbitraje de las Cámaras de Comercio e Industria. 1997.

Directrices acerca de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Organización de las Naciones Unidas.

Ley de Arbitraje. Decreto Número 67-95 del congreso de la República de Guatemala.
1995.