

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

**FACULTAD SANCIONATORIA DE LA DIACO PARA IMPONER MULTAS POR NO
PROVEER EL LIBRO DE QUEJAS DE ACUERDO A LA CAPACIDAD ECONÓMICA
DE CADA EMPRESA**

LIDIA MONTECINOS MEJIA

GUATEMALA, ABRIL DE 2016

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

**FACULTAD SANCIONATORIA DE LA DIACO PARA IMPONER MULTAS POR NO
PROVEER EL LIBRO DE QUEJAS DE ACUERDO A LA CAPACIDAD ECONÓMICA
DE CADA EMPRESA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LIDIA MONTECINOS MEJIA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, abril de 2016

**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. Jhonathan Josué Mayorga Urrutia
VOCAL V: Br. Freddy Noé Orellana Orellana
SECRETARIO: Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Carlos Ernesto Garrido Colón
Vocal: Licda. Carmen Patricia Muñoz Flores
Secretario: Lic. Moises Raúl de León Catalán

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Héctor Rolando Guevara González
Vocal: Licda. Vilma Corina Bustamante Túchez
Secretaria: Licda. Roxana Elizabeth Alarcón Monzón

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).



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 23 de junio de 2014.

Atentamente pase al (a) Profesional, ARSENIO LOCON RIVERA
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
LIDIA MONTECINOS MEJIA, con carné 200815805,
 intitulado FACULTAD SANCIONATORIA DE LA DIACO PARA IMPONER MULTAS POR NO PROVEER EL LIBRO
DE QUEJAS DE ACUERDO A LA CAPACIDAD ECONOMICA DE CADA EMPRESA.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

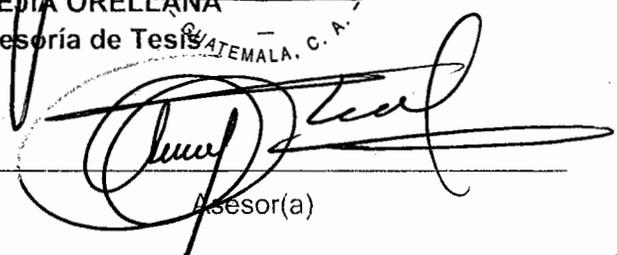
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.


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



Fecha de recepción 30 / 04 / 2015 f)


 Asesor(a)

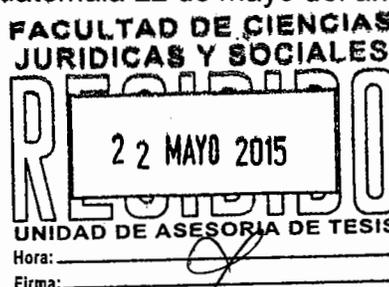




**Lic. Arsenio Locon Rivera
Abogado y Notario**

Guatemala 22 de mayo del año 2015

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



De manera atenta me dirijo a usted con el objeto de manifestarle que en cumplimiento al nombramiento recaído en mí persona de fecha veintitrés de junio del año dos mil catorce, en mi calidad de asesor del trabajo de tesis de la bachiller Lidia Montecinos Mejía, que se intitula: **“FACULTAD SANCIONATORIA DE LA DIACO PARA IMPONER MULTAS POR NO PROVEER EL LIBRO DE QUEJAS DE ACUERDO A LA CAPACIDAD ECONÓMICA DE CADA EMPRESA”**, procedí a emitir opinión y los arreglos pertinentes, los cuales fueron atendidos por la bachiller, por lo que procedo a dictaminar en el siguiente sentido:

- a) Por el contenido, objeto de desarrollo, análisis, aportaciones y teorías sustentadas por la autora, califico meritoriamente como importante y valedera la asesoría prestada, circunstancias de aplicación y académicas que tienen que concurrir y son atinentes a un trabajo de investigación de tesis de grado.
- b) En relación a la redacción utilizada, se observó que durante el desarrollo de la tesis se empleó una ortografía y gramática acorde. En cuanto a la contribución científica se puede observar que el trabajo desarrollado tiene el contenido científico requerido, pues de su estudio se aprecia la facultad sancionatoria de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).
- c) Los métodos que se utilizaron fueron: analítico, sintético, deductivo e inductivo. Las técnicas empleadas fueron la documental y de fichas bibliográficas, las cuales fueron importantes para la recolección de la información doctrinaria y jurídica relacionada con el tema investigado.
- d) Se llevaron a cabo las correcciones sugeridas durante la asesoría a la introducción, capítulos, conclusión discursiva y citas bibliográficas al trabajo de tesis por parte de la sustentante.



**Lic. Arsenio Locon Rivera
Abogado y Notario**

- e) En lo relacionado con la conclusión discursiva se puede claramente establecer que la bachiller analizó la imposición de multas, que a mi consideración son fundamentales para el trabajo llevado a cabo.
- f) La bibliografía que se utilizó constató que en el desarrollo y culminación del informe final de tesis, se utilizó doctrina de autores nacionales y extranjeros y la misma se ajusta perfectamente al contenido de los capítulos.
- g) He instruido y guiado a la estudiante durante las etapas del proceso de investigación científica, aplicando los métodos y técnicas apropiadas, y ello fue de utilidad para la comprobación de la hipótesis planteada de conformidad a la proyección científica de la investigación. Se hace la aclaración que entre la sustentante y la bachiller no existe parentesco alguno en los grados de ley.

El trabajo de tesis en cuestión reúne los requisitos legales establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por ende emito **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de que pueda continuar el trámite correspondiente para su posterior evaluación, previo a optar al grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Deferentemente.



**Lic. Arsenio Locon Rivera
Abogado y Notario
Asesor de Tesis
Col. 3676**

**LIC. ARSENILO LOCON RIVERA
ABOGADO Y NOTARIO**

=====

**6ª. Avenida 0-60 zona 4 Torre Profesional II 4to. nivel oficina 401
Tel: 53188233**



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 06 de abril de 2016.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante LIDIA MONTECINOS MEJIA, titulado FACULTAD SANCIONATORIA DE LA DIACO PARA IMPONER MULTAS POR NO PROVEER EL LIBRO DE QUEJAS DE ACUERDO A LA CAPACIDAD ECONÓMICA DE CADA EMPRESA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RAMOS

[Handwritten Signature]

Lic Daniel Mauricio Tejeda Ayestas
 Secretario Académico



[Handwritten Signature]

Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
 DECANO A.I.






DEDICATORIA

A DIOS:

Quien ha llenado mi vida de bendiciones rodeándome de personas extraordinarias, por darme sabiduría, entendimiento, fortaleza y perseverancia para lograr una meta más en mi vida.

A MIS PADRES:

Miguel Montecinos y Feliza Mejía, por el apoyo incondicional que me han brindado y estar presentes en cada etapa de mi vida. Por la dedicación, esmero, ejemplo, paciencia, sacrificios realizados, por hacer de mí una persona de bien, sobre todo por el amor que me han dado y ser los pilares y la razón de mi vida, gracias.

MI FAMILIA EN GENERAL:

A mis hermanos Raquel, Eduardo y Ceci, a mis abuelitos Isidro Mejia y Martina Guarcas, por los consejos brindados, porque siempre han estado presentes apoyándome en los buenos y malos momentos.



**A MIS AMIGOS/AS Y
COMPAÑEROS/AS:**

A mis amigos de facultad, de trabajo, de infancia, por el apoyo moral brindado, con quienes he compartido muchas anécdotas y quienes han llenado mi vida de bendiciones.

A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala. Gloriosa y tricentenaria por haberme dado el honor de formar parte del cuerpo estudiantil.

ESPECIALMENTE A:

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por que a través de ella me ha dado la oportunidad de lograr obtener los conocimientos necesarios para ser hoy una profesional y lograr superarme.

PRESENTACIÓN

El tema se denomina facultad sancionatoria de la DIACO para imponer multas por no proveer el libro de quejas, de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa. Con el mismo, se dio a conocer que es posible que se solucione la problemática del régimen jurídico aplicable con las normas generales de derecho, recurriendo a la reforma de la legislación.

El sujeto de estudio son las empresas y el objeto de estudio las multas que se imponen, las cuales se calculan en las unidades ajustables denominadas UMAS, siendo su valor equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no sea excedente de la totalidad del valor del bien o servicio.

El aporte académico de la tesis dio a conocer la importancia de que la imposición de multas que establece la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe ser acorde a la capacidad económica de la empresa.

La tesis se enmarca dentro de las investigaciones cualitativas de naturaleza jurídica pública. Su estudio abarcó el territorio de la ciudad capital durante los siguientes años: 2011-2015.



HIPÓTESIS

La hipótesis formulada al tema facultad sancionatoria de la DIACO para imponer multas por no proveer el libro de quejas, de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa indicó que es un tema poco estudiado dentro del sistema jurídico guatemalteco y no se ajusta a los postulados actuales que permitan que las multas sean acordes a la capacidad de pago de las empresas del país.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. Derecho administrativo.....	1
1.1. El Estado.....	3
1.2. Conceptualización.....	6
1.3. Fuentes.....	8
1.4. Características.....	14
1.5. Generalidades.....	15
1.6. Relación con otras disciplinas jurídicas.....	15

CAPÍTULO II

2. Principios del derecho administrativo sancionador.....	21
2.1. Legalidad.....	23
2.2. Oficiosidad.....	25
2.3. Culpabilidad.....	25
2.4. Informalismo.....	27
2.5. Debido proceso.....	27
2.6. <i>Non bis in idem</i>	33
2.7. Verdad real o material.....	34



CAPÍTULO III

	Pág.
3. Los derechos del consumidor o usuario.....	37
3.1. Protección de los derechos de los consumidores o usuarios.....	38
3.2. Definiciones.....	40
3.3. Importancia.....	42
3.4. Elementos distintivos.....	48
3.5. Requerimientos.....	50
3.6. Caracteres jurídicos.....	52
3.7. Problemática de las normas integradoras de los derechos del consumidor.....	55

CAPÍTULO IV

4. La facultad sancionatoria de la DIACO para imponer multas por no proveer el libro de quejas de acuerdo a la capacidad económica de la empresa.....	59
4.1. Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.....	60
4.2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).....	62
4.3. Atribuciones.....	62
4.4. Facultad sancionatoria de la DIACO para imponer multas por no proveer el libro de quejas de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa.....	65
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73



INTRODUCCIÓN

El ordenamiento jurídico está íntimamente enlazado en todo acto y actividad estatal, buscando que la aplicación del derecho sea efectiva y eficiente para el sistema del país, para el ejercicio del poder y el buen gobierno, además se encuentra en unión con la gobernabilidad. Se puede considerar que en la judicialización del derecho administrativo, la jurisprudencia es esencial para el advenimiento de un Estado constitucional de derecho moderno, liberal y democrático y no se tiene que considerar como una intromisión del poder judicial, sino como un mecanismo más de control jurídico.

El objetivo general de la tesis indicó que en el estudio del derecho administrativo se pueden obtener grandes avances, quedando claro que la distinción entre el derecho público y el privado no es obsoleta y al contrario permite una adecuada formación del conocimiento jurídico. El Estado es el modelo organizativo mayormente acabado, debido a que es el principal instrumento de control y medio para obtener en lo posible la equidad e igualdad de las relaciones entre el mismo y los particulares y por ende es el encargado de fiscalizar la facultad sancionadora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Del análisis integral del régimen de sanciones administrativas, se desprende que el derecho administrativo sancionador posee como finalidad asegurar a la colectividad en general y el desarrollo correcto y normal de las funciones reguladas por las normas administrativas, empleando el poder para alcanzar los objetivos trazados. Los objetivos



de la tesis dieron a conocer que el derecho administrativo en la jurisprudencia se acoge como una parte integral del derecho público, donde se pueden emplear principios sancionadores, para la aplicación de multas en materia administrativa.

El primer capítulo, señaló el derecho administrativo, el Estado, conceptualización, fuentes, características, generalidades, relación con otras disciplinas jurídicas; el segundo capítulo, establece los principios del derecho administrativo sancionador: legalidad, oficiosidad, culpabilidad, informalismo, debido proceso, non bis in idem y verdad real o material; el tercer capítulo, indica los derechos reales del consumidor o usuario, problemas de los derechos de los consumidores o usuarios, definiciones, importancia, elementos distintivos, requerimientos, caracteres jurídicos y problemática de las normas integradoras de los derechos del consumidor; el cuarto capítulo, analiza la facultad sancionadora de la DIACO para imponer multas por no proveer el libro de quejas, de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa.

Durante el desarrollo de la tesis fueron utilizados los siguientes métodos de investigación: analítico, sintético, descriptivo, inductivo y deductivo. También, se emplearon las técnicas de investigación bibliográfica y documental, con las cuales se recolectó la información doctrinaria y jurídica necesaria y acorde al tema que se investigó. La protección de los derechos de los consumidores o usuarios no únicamente garantiza los derechos individuales de los ciudadanos de un Estado, sino que además resguarda al mismo Estado, su economía, medio ambiente y otros, del actuar irresponsable de sus productores y reguladores.



CAPÍTULO I

1. Derecho administrativo

Es la disciplina jurídica que se encarga de regular la administración pública y hace referencia al ordenamiento jurídico, en cuanto a sus servicios y relaciones con los ciudadanos.

"Los orígenes del derecho administrativo se remontan al siglo XVIII, con las revoluciones liberales que finalizaron por derrocar el denominado antiguo régimen. Los nuevos sistemas políticos contemplaron la existencia de normas jurídicas abstractas, generales y permanentes para la regulación de las relaciones entre el Estado y los ciudadanos".¹

Al hacer referencia al derecho administrativo, se piensa en sus inicios, en los cuales el ser humano descubrió la inexistencia de una organización y administración de sus bienes y de los integrantes de sus tribus en general, así como en cuanto a la delegación de puestos dentro de las misma, los cuales siempre fueron ocupados por los más fuertes.

Con la consumación de la independencia, iniciaron los esfuerzos por la creación de las normas garantes de una Nación libre, soberana e independiente, además se lograron instituir distintos rubros como la división de los poderes, la forma de gobierno y las

¹ Escola Herrera, Héctor Alejandro. **Compendio de derecho administrativo**. Pág. 82.

instituciones que coadyuvaron a alcanzar los fines planteados en las legislaciones. De dichas instituciones surge lo que en la actualidad es conocido como administración pública.

"El derecho administrativo tiene aplicación a los órganos e instituciones mediante los cuales lleva a cabo sus actuaciones la administración pública. Dichos órganos cuentan con poderes que son superiores a los que disponen los particulares. El derecho administrativo actúa sobre los órganos administrativos, cuando estos llevan a cabo sus actuaciones haciendo utilización de sus potestades públicas, o sea, mediante el *ius imperium* que rompe la igualdad existente entre las partes".²

Debido a que la ciencia del derecho administrativo se ubica dentro de la intersección del derecho y de la administración pública, uno de los aspectos esenciales consiste en el análisis de esta última, cuya organización y funcionamiento se encarga de la regulación de la estructura orgánica de la administración que forma parte del elemento gubernamental del ente estatal.

El surgimiento del derecho administrativo se remonta a la Revolución Francesa, la cual tenía como función primordial terminar con el feudalismo.

Si bien, pueden considerarse como antecedentes históricos los tribunales administrativas, no se puede suponer la existencia del derecho administrativo como tal. Ello, debido a que el derecho administrativo como conjunto de normas, es relativamente

² Arnesto Moya, Luis Alfonso. **Derecho administrativo**. Pág. 65.



nuevo. La historia demuestra que el fenómeno estatal se ha desarrollado con apoyo en las instituciones administrativas, las cuales han quedado sujetas en su organización y funcionamiento a una regulación jurídica conformada por las órdenes, reglas y disposiciones respectivas, lo cual pudiera significar que, como conjunto de normas, el derecho administrativo es proveniente de tiempos inmemoriales.

Encuentra su mayor auge como producto de la sistematización de los principios racionales que fundan la acción administrativa, las atribuciones del poder público, los caracteres esenciales de las instituciones administrativas y los intereses y derechos del ser humano.

1.1. El Estado

Al concepto de derecho administrativo se llega mediante el concepto de Estado. El advenimiento del Estado de derecho, ha sido el resultado de la convergencia de determinadas circunstancias.

En el Estado derecho se ubica a la administración como esencialmente ejecutiva, encontrando en la ley su fundamento y las limitaciones de su acción. Consiste en una administración sometida al derecho y aunque se encuentra habilitada para dictar reglas generales, las mismas deben encontrarse bajo la sujeción de la ley.

"El Estado es la organización jurídico-política mayormente perfecta que se reconoce hasta la actualidad. Consiste en un órgano unitario y estructurado jurídicamente bajo la

forma de una corporación que detenta el ejercicio del poder. El poder de *imperium del Estado* también denominado poder público es uno y único. La división de los poderes no es sino la distribución del poder entre distintos o complejos orgánicos para el ejercicio preferente, por parte de cada uno de ellos, de determinada función”.³

Los elementos del Estado son los que a continuación se indican:

- a) **Población:** es el elemento humano y lo integran los habitantes que son los residentes del territorio y el pueblo que se refiere a un concepto más restringido, debido a que tiene relación a la parte de la población que tiene el ejercicio de los derechos políticos.
- b) **Territorio:** consiste en el elemento geográfico.
- c) **Poder:** es la energía o fuerza necesaria con que cuenta el Estado para llevar a cabo sus finalidades. El ejercicio del poder será legítimo si el bien que se busca es el bien común.
- d) **Gobierno:** conjunto de órganos que ejercen el poder, para el cumplimiento de las funciones del Estado.

Los criterios de clasificación de las funciones del Estado son:

³ Milano Sánchez, Aldo Enrique. **Ensayos de derecho administrativo estatal**. Pág. 44.

- 1) **Orgánico o subjetivo:** ve a la función de conformidad con el órgano que la cumple. El estudio y análisis de las funciones bajo dicho criterio tiene relación con la teoría de la división de poderes.

- 2) **Material:** objetivo o funcional como también se le denomina considera al contenido del acto sin reparar en el órgano que lo cumple. Es el que tiene que aplicarse al derecho administrativo, para no dejar por un lado los fundamentos administrativos cumplidos por la administración pública. Los entes públicos no estatales tienen potestades de poder político por delegación del Estado.

Las funciones del Estado desde el punto de vista material son las siguientes:

- **Ejecutiva o administrativa:** consiste en la función del Estado que se ocupa de la satisfacción de los intereses comunitarios impostergables. Es la función más amplia que se emplea en la esfera estatal y es la función principal del poder ejecutivo, donde se encuentra el derecho administrativo puro.

- **Legislativo:** es la que se ocupa del dictado de las leyes, que son normas jurídicas de alcance general, de cumplimiento obligatorio y dirigidas a un número indeterminado o determinable de personas. Es la función principal del poder legislativo.

- **Jurisdiccional:** o judicial como también se le llama, se ocupa de la resolución de una controversia en materia jurídica entre dos personas con intereses



contrapuestos, imponiendo una decisión a las mismas con fuerza de verdad legal. La actividad judicial continúa y completa la legislativa. Mientras que la legislación establece un ordenamiento jurídico, la justicia asegura su conservación y observancia. Esta función se ejerce en relación a los actos concretos, en los cuales la ley ha sido violada.

1.2. Conceptualización

"Derecho administrativo es el conjunto de normas y principios del derecho público que rigen la estructura, organización y funcionamiento de las diversas áreas de la administración pública y de las relaciones de éstas entre sí, así como de sus relaciones con las demás instituciones del Estado y con los particulares".⁴

El derecho administrativo es el conjunto de reglas jurídicas relativas a la acción administrativa del Estado, de la estructura de los entes del poder, así como de sus relaciones jurídicas.

Se refiere a la totalidad de las normas positivas destinadas a la regulación de la actividad del Estado y del resto de los órganos públicos, en cuanto a que se refiere al establecimiento y realización de los servicios de esta naturaleza, así como a regir las relaciones entre la administración y los particulares y las entidades de carácter administrativas entre sí. De ello, se señala que las relaciones jurídicas en las que interviene la administración con motivo de su organización y funcionamiento se

⁴ Dromi, José. **Instituciones de derecho administrativo**. Pág. 23.



encuentran regidas por las normas del derecho administrativo, o sea, por normas de derecho público.

Por derecho público se entiende al sistema normativo regulador de las actuaciones estatales en su accionar soberano y a la vez determina las relaciones y los intereses que se privan a través de los gobernados, con la creación de los órganos y procedimientos que sean los más adecuados.

De esa forma, se puede indicar que es la parte del ordenamiento jurídico que regula las relaciones entre las personas y las entidades privadas con los órganos que ostentan el poder público, cuando estos últimos actúan en ejercicio de sus legítimas potestades, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido y los órganos de la administración pública entre sí.

Sus mandatos no están bajo la sujeción de la autonomía de la voluntad que pueden llegar a ejercer las partes, o sea, no pueden ser modificados por las partes en uso legítimo de su autonomía, como se presenta en el derecho privado. Consisten en mandatos irrenunciables y obligatorios, en virtud de ser mandatos de una relación de subordinación por el Estado en el ejercicio legítimo de su principio de imperio. Su justificación radica en que regulan los derechos que hacen al orden público y tienen que ser acatados por toda la población.

Por ende, se puede establecer que el derecho administrativo consiste en una rama del derecho público que se encarga de la regulación de la actividad del Estado, así como

las relaciones de la administración pública con las demás instituciones del Estado y con los particulares.

1.3. Fuentes

"El término fuente deriva del vocablo *fons fontis* y el mismo a su vez del verbo fundo que significa crear o producir. En derecho existen las fuentes formales, fuentes reales y fuentes históricas".⁵

Las fuentes formales son aquellos procesos de creación de las normas jurídicas; las fuentes reales, los factores o elementos determinantes del contenido de dichas normas jurídicas; mientras que las fuentes históricas, se refieren a aquellos documentos que encierran el texto legal o conjunto de leyes.

En el caso concreto del derecho administrativo, se entiende por fuentes formales la creación misma del derecho, pero no como el proceso de creación de la norma jurídica, sino que es la fuente fundamental como ley, o sea, como el acto legal general y creador tanto de derechos como de obligaciones.

Las fuentes del derecho administrativo consisten en los procedimientos, las formas, actos o hechos y resto de medios de creación e interpretación, en donde encuentran su origen los principios y leyes en general de las fuentes mismas del derecho como la ley, la costumbre y la jurisprudencia, todas referidas a la materia administrativa.

⁵ Escola. Ob.Cit. Pág. 93.



Además, de las anotadas también existen otras fuentes como el reglamento, las circulares y los decretos, las cuales al ser tomadas en consideración son de gran relevancia y el objeto de una unidad en particular.

Dentro de los regímenes del derecho escrito, destaca la importancia de legislar, como fuente de derecho, debido a que legislar consiste en la creación de normas generales de derecho llamadas leyes. Ello, lo hace un órgano del Estado. Además, para relacionar la acción de legislar con el derecho administrativo es necesario expresar a la ley como fuente formal del derecho administrativo, de lo cual deriva el principio de legalidad, el cual es referente a que ningún órgano del Estado puede tomar una decisión individual, la cual no está de acuerdo a una disposición generalizada y anteriormente dictada.

Es debido al principio de legalidad, por el cual los órganos del Estado únicamente pueden llevar a cabo aquellas atribuciones que les están expresamente señaladas en la ley, logrando con ello prestar la debida protección a los particulares para que no se presente ningún tipo de abuso por parte de cualquier autoridad administrativa.

Existe solamente una excepción a este principio fundamental y consiste en la facultad discrecional, siendo la misma la referente a dar flexibilidad a la ley para su adaptación a circunstancias que estén imprevistas o para poder permitir que la autoridad administrativa pueda hacer una apreciación técnica de los elementos que concurren en un determinado caso, aplicando de manera equitativa la ley. Para el caso de aplicación de la ley bajo esta facultad discrecional, la autoridad tiene que conducirse con cautela



ya que si no lo hace de esa manera, podría encontrarse con supuestos que no beneficien de manera especial a los particulares o les puedan llegar a otorgar derechos que representen beneficios sobre otros o frente a la misma autoridad.

Como otra de las fuentes del derecho está la costumbre, la cual es referente al reconocimiento expreso o tácito del Estado, realizado mediante sus órganos legislativos, jurisdiccionales o administrativos de la fuerza obligatoria de determinados usos o formas de comportamiento, que adquieren el carácter de normas jurídicas parecidas a los preceptos legislados.

Por costumbre tiene que entenderse una norma de conducta creada de manera espontánea por una colectividad o bien por un grupo social que es aceptada de manera voluntaria por los individuos que la constituyen como rectora de determinadas relaciones jurídicas.

La misma, permite hacer la distinción de tres tipos de costumbre: interpretativa, la cual está establecida en la ley; la introductoria, que se adopta en ausencia de la ley; y por último, la abrogativa que se opone a la ley.

Dentro del ámbito de la doctrina, la costumbre ha sido objeto de un fuerte repudio como fuente de derecho administrativo.

Un derecho esencialmente positivista, integrado en su mayoría por normas escritas de origen burocrático y producto de una actividad de reflexión, como lo es en esencia el



derecho administrativo, no puede consistir en menos que ofrecer resistencia a la admisión de la costumbre como fuente jurídica que se encuentra caracterizada por dos elementos de origen social en uso o comportamiento reiterado y uniforme de la convicción de obligatoriedad jurídica.

Es bastante difícil tener un concepto delimitado del derecho administrativo, debido a que abarca distintos aspectos y por iguales razones es difícil encuadrar a la costumbre como una de las fuentes de las cuales surge el derecho.

Distintos autores opinan que la costumbre es aplicable como fuente solamente para determinados sectores o áreas del derecho administrativo.

En un régimen como el guatemalteco en el cual los poderes públicos únicamente actúan en caso de encontrarse debidamente autorizados por una ley, la costumbre no puede tener aplicación en cuanto respecta a la competencia de los funcionarios.

Tampoco, se emplea la costumbre cuando el funcionario actúa en uso de facultades de carácter discrecional, debido a que las mismas implican la aplicación de un adecuado arbitrio para señalar que es lo que más le conviene al interés público, y no siempre es coincidente con la costumbre y con los intereses colectivos.

El término jurisprudencia cuenta con diversas acepciones, y en la actualidad se denomina de la siguiente forma: es la interpretación que la autoridad judicial le otorga diariamente a una ley y así se opone la jurisprudencia a la doctrina como la expresión

de la ciencia. La función de la jurisprudencia no es la de creación del derecho, sino la de interpretar lo formulado por el legislador, toda vez que la jurisprudencia se encuentra integrada por normas jurídicas generales creadas por uno o varios tribunales específicos.

La jurisprudencia no puede ser tomada en consideración como fuente, debido a que la función judicial de donde es proveniente no cuenta con finalidad alguna de crear el derecho, sino de su aplicación a los casos en los cuales exista contención.

Con ello, se señala la actividad discrecional con la que actúa la actividad administrativa para casos específicos, siendo conveniente que dicha autoridad al actuar bajo esta facultad señale criterios jurisprudenciales que le puedan llegar a dar soporte a la toma de decisiones, logrando con ello contar con el respaldo normativo que se necesita.

Por ende, a pesar de que muchos autores toman en consideración a la jurisprudencia como una fuente de interpretación del derecho, lo cual es verdad, dicha calidad de interpretación no impide que la misma sea empleada como fuente indirecta del mismo, debido a que si bien es cierto que no se puede considerar como una fuente creadora del derecho administrativo, si se puede emplear como una fuente indirecta que se apoya en la administración de las normas administrativas aplicables.

Los principios generales de derecho, se apoyan en tres ideas específicas que son: principalidad, generalidad y juridicidad. La principalidad, consiste en una idea que apoya el origen, los principios y la razón fundamental sobre la cual se procede al

discurrir sobre cualquier materia. La generalidad, alude al género en oposición a la especie, haciendo referencia a lo común en los individuos de una especie.

Dicha generalidad, es tomada en consideración como una característica de la ley y del resto de normas jurídicas representativas de su aplicabilidad a cuantas personas se encuentren dentro de un supuesto determinado, es decir, no se puede hacer excepción alguna por ningún motivo a causa, siempre y cuando se esté dentro del presupuesto legal, de ahí que la ley sea de carácter general y de aplicación obligatoria a todos aquellos que encuadren dentro del marco legal aplicable.

"La juridicidad, consiste en la propensión a preferir los arreglos y soluciones de estricto derecho en las cuestiones sociales y políticas. También, se entiende por juridicidad aquellos que estén de acuerdo con el derecho".⁶

Los principios generales del derecho son los criterios o ideas fundamentales de un sistema jurídico determinado que se presentan en la manera concreta del aforismo y cuya eficacia como norma supletoria de la ley se encuentra bajo la dependencia expresa del legislador.

El término principios generales de derecho se utiliza en distintos sentidos, destacando los siguientes: como norma general, entendiéndose por las mismas la regulación de un caso cuyas propiedades son bastante generales; como norma redactada en términos particularmente vagos; como norma programática, ello es, normas que estipulan la

⁶ *Ibid.* Pág. 99.

obligación de perseguir determinados fines; como norma que expresa los valores superiores de un orden jurídico o como norma dirigida a los órganos de aplicación al derecho y que señala con carácter general.

1.4. Características

Las características del derecho administrativo son las que a continuación se dan a conocer:

- a) **Común:** consiste en un derecho que es bastante común a todas las actividades y sus principios son aplicables a todas las materias.
- b) **Autónomo:** es una rama de carácter autónoma del derecho que tiene sus principios generales y con los mismos se autoabastece, o sea, consiste en un sistema jurídico autónomo paralelo al derecho privado.
- c) **Local:** consiste en un derecho de naturaleza local debido a que tiene relación con la organización pública en el país.
- d) **Exorbitante:** es excedente de la órbita del derecho privado, debido a que donde existe una organización estatal hay derecho administrativo.

No hay plano de igualdad alguno entre las partes, debido a que una de las mismas tiene facultades de poder público.



1.5. Generalidades

"Para el análisis y estudio del derecho administrativo en específico y como ciencia, es necesaria la distinción entre las leyes del Estado y el ordenamiento jurídico, lo cual se alcanza a través de una visión amplia del conjunto del ordenamiento, pero también la complejidad del derecho administrativo, en consecuencia, busca una transformación vivida en el seno del mismo que deriva del cambio en relación al tradicional planteamiento que ha considerado al derecho administrativo, o sea, el derecho impuesto a la administración".⁷

De esa manera, deviene una conceptualización axiomática, debido a que el derecho administrativo es la rama del derecho público que se encuentra sometida la administración pública. Por ello, se ha hablado en ocasiones de una judicialización del derecho administrativo, o del derecho administrativo jurisprudencial.

1.6. Relación con otras disciplinas jurídicas

Las relaciones del derecho administrativo con otras disciplinas jurídicas tiene por finalidad el encuadramiento de dicha rama en comparación con otras con las cuales existen problemas concretos y de importancia práctica. No únicamente el derecho está relacionado con áreas jurídicas, sino que también existen áreas del conocimiento no jurídicas, las cuales interactúan de forma directa con el derecho administrativo. La principal y primera relación del derecho administrativo se encuentra con el derecho

⁷ Arnesto. **Ob.Cit.** Pág. 109.



constitucional, debido a que es de éste mediante la Constitución Política de la República de donde emanan todas las demás ramas del derecho, por lo que el derecho administrativo no puede ser la excepción.

De manera definitiva el principio de supremacía de la ley, coloca al derecho administrativo en una calidad de subordinación y no de colaboración como sucede con otras ramas del derecho, por lo que cabe señalar que dicha subordinación no le resta autonomía al derecho administrativo, no pudiéndose perder de vista que será el derecho constitucional el que señalará los lineamientos generales para la actuación de la administración pública.

Las dos ramas del derecho anotadas tienen influencia recíproca, siendo la influencia de la Constitución Política de la República sobre la administración del sistema relevante, mientras que la ejercida de la administración es de eficacia.

Existen tres tipos de relaciones que son tomadas en consideración como las principales: existen principios generales de derecho que si bien se encuentran fuertemente resguardados por encontrarse en la legislación, no son exclusivos del derecho constitucional, debido a que son parte de los principios mínimos del orden jurídico universal; hay disposiciones de derecho administrativo que están contenidas en la Constitución Política de la República y se toman en consideración típicamente de derecho constitucional debido a su aplicación en derecho administrativo, la cual es necesariamente ineludible y se presenta como una prolongación de aquél, no pudiendo prescindir de dichas normas y se consustancia con ellas.

Las que están contenidas en la Constitución Política de la República resaltan debido a su importancia en el mundo moderno y por la protección de los derechos humanos, siendo las mismas las que un elevado número de autores toman en consideración como la principal relación entre el derecho administrativo y el derecho constitucional, debido a que las reglas referentes a este tema deberán ser acatadas y respetadas en la práctica de la administración pública y dichas reglas encuentran su fundamento en el texto constitucional.

Así como con el derecho constitucional existe un elevado vínculo con el derecho civil y se considera que parte del derecho administrativo surge como resultado de la propagación de las excepciones a las normas de derecho civil, resulta con ello que se presenta una constante aplicación al derecho civil en cuanto a las actividades llevadas a cabo, así como a las distintas áreas administrativas estatales y al ejercicio de la función administrativa.

Mediante el Código Civil, el Estado se encarga del reconocimiento de los principios generales de derecho, tomados en consideración como fuente del derecho administrativo, mientras que el derecho en estudio hará un uso repetido de figuras auténticas del derecho civil.

Pero, el mayor punto de contacto que existe entre estas dos ramas es el referente a la determinación de bajo qué condiciones el derecho administrativo se puede encargar de los preceptos del derecho civil, debido a que por un lado el derecho administrativo se encuentran ubicado dentro del derecho público, mientras que el derecho civil integra el



derecho privado y a pesar de ello existe una tendencia bien marcada a asimilar las instituciones a cada una de las ramas indicadas.

"Al hacer mención de estas ramas se tiene que contar con un especial cuidado para evitar confusiones en relación a la terminología, debido a que algunas expresiones del derecho administrativo han pasado a integrar el derecho civil y viceversa, además no se tiene que perder de vista que en el derecho administrativo lo que interesa es el bien público, por encima de los intereses privados que tutela el derecho civil".⁸

Otra de las ramas con la que tiene vinculación el derecho administrativo lo es el derecho electoral, el cual consiste en ser una parte del derecho constitucional que se encarga de la regulación de las elecciones, y se sustenta en distintos principios que es de donde se origina una importante relación con el derecho administrativo. Con dicha rama jurídica tiene una relación de colaboración distinta a la que mantiene con el derecho civil, debido a que respeta la autonomía que haya sido concedida a cada una y se dedican solamente a complementarse entre sí.

Con el derecho mercantil, la relación se presenta con el apareamiento de la empresa de participación estatal, debido a que el Estado se apoya en las bases del derecho societario mercantil de manera bien especial en cuanto respecta a las sociedades anónimas y sociedades de responsabilidad limitada, empleando también la contratación mercantil para la regulación de sus manifestaciones de voluntad y de las figuras con

⁸ Ibid. Pág. 121.



relación a esta rama del derecho, las cuales tienen una utilización intensiva por parte del Estado.

Por su parte, el derecho laboral no puede quedar fuera de este catálogo de ramas del derecho relacionadas con el área administrativa, debido a que se relacionan por distintos motivos, como la regulación de la estructura orgánica de las autoridades laborales, la inspección de trabajo, las responsabilidades y sanciones administrativas, el registro de los sindicatos, el depósito de los contratos colectivos de trabajo y de los reglamentos interiores de trabajo.

Como puede observarse la relación es bien cercana, además de que el Estado mantiene varias relaciones con sus trabajadores. El derecho laboral se tiene que encargar de regir todas y cada una de las áreas que originen relaciones de subordinación y el derecho administrativo es el encargado de regular las relaciones que se encuentren desarrolladas dentro del marco legal constitucional.

Se relaciona también con el derecho procesal, como una rama indispensable para el derecho administrativo, debido a que con ella se presenta una relación de supletoriedad para los procedimientos de producción y ejecución del acto administrativo, así como para la impugnación de este en su caso.

El derecho administrativo no únicamente tiene relación con ramas jurídicas, sino también con otras ramas de estudio no jurídicas como la sociología, ciencia política, derecho ambiental, geografía y economía.



CAPÍTULO II

2. Principios del derecho administrativo sancionador

"Desde sus comienzos el derecho administrativo sancionador ha señalado el grado de desarrollo de la disciplina jurídica en estudio, especialmente mediante la interpretación jurisprudencial, siendo en la actualidad de importancia hablar de un procedimiento administrativo sancionador, el cual, se debe regir por los principios y preceptos que le son propios".⁹

Es esencial comprender que en cualquier etapa del procedimiento se tienen que respetar los derechos subjetivos y los intereses legítimos de la persona, de manera que los mismos no resulten lesionados debido a actuaciones arbitrarias de la administración.

Por ende, se tiene que velar porque todo procedimiento administrativo que pueda terminar con la imposición de algún tipo de sanción, se lleve a cabo de manera objetiva teniendo como finalidad la determinación de la verdad real de los hechos que sean investigados. El auténtico significado de los principios que se presentan, es esencial para de esa manera garantizar plenamente el desarrollo de un procedimiento que esté ajustado a derecho. El derecho sancionador dentro de la administración tiene como finalidad el mantenimiento del orden del sistema y la represión de medios coactivos de aquellas conductas contrarias a las políticas del ente estatal. La doctrina define al

⁹ Carretero Pérez, José Adolfo. **Derecho administrativo sancionador**. Pág. 32.

poder sancionador dado a la administración, como aquél en virtud del cual se pueden imponer sanciones a quienes incurran en la inobservancia de las acciones u omisiones que le son impuestas por el ordenamiento normativo administrativo o el que sea aplicable por la administración pública en cada caso.

Ante todo, cabe anotar que el derecho administrativo es de índole administrativa, siendo lo sancionador una rama de la misma administración, motivo por el cual la aplicación de los principios básicos el derecho tienen que orientarse a garantizar los derechos fundamentales de la persona, de lo cual se tiene que entender que no existe una relación de subordinación del derecho administrativo hacia alguna rama del derecho, sino que ambos se encuentran dentro de un mismo plano, siendo ello su única diferencia en relación al grado de desarrollo alcanzado en materia sancionadora.

"El procedimiento administrativo sancionador es escrito, lo cual hace que sea necesaria la conformación de un expediente en el cual se hagan constatar las actuaciones llevadas a cabo por la administración como también por el sujeto investigado y a través del cual se pueda comprobar la existencia o no del hecho atribuido con la finalidad de determinación de la responsabilidad correspondiente".¹⁰

Es de utilidad señalar que por procedimiento se entenderá como el conjunto de las formalidades y trámites que tienen que ser observados por parte de la administración pública cuando la misma se encarga de desarrollar las actividades que le son encomendadas, todo ello en relación a la emisión de actuaciones finales.

¹⁰ Nieto García, Estuardo Alejandro. **Derecho administrativo sancionador**. Pág. 19.

"Del *ius puniendi* estatal deriva la potestad de la administración, la cual tiene que encontrarse debidamente autorizada por el ordenamiento jurídico. Ello, es referente a garantizar un procedimiento que sea acorde con los principios y disposiciones normativas existentes, siendo ello un objetivo fundamental dentro de las políticas de cualquier institución, en especial cuando en materia sancionadora se trate, toda vez que en presencia de lo anotado se pueda lesionar algún derecho subjetivo de una persona".¹¹

2.1. Legalidad

El principio de legalidad dentro de la ideología de un Estado democrático de derecho es constitutivo de uno de sus fundamentos y para el caso específico de la administración supone que la misma está sometida completamente a la ley y al derecho.

Para la jurisprudencia guatemalteca, el principio de legalidad implica que la acción administrativa tiene necesariamente que adecuarse a la totalidad del sistema normativo escrito o no escrito, o sea a lo que comúnmente se le denomina bloque de legalidad en cualquier momento.

Con el mismo, lo que se busca es un nuevo modelo a seguir en relación a lo contencioso-administrativo, lo cual resulta de completa aplicación cuando se hace mención de procedimientos administrativos estatales, toda vez que se permite la observación no únicamente de la potestad sancionadora con la cual cuenta el ente

¹¹ **Ibid. Pág. 78.**



estatal, sino que además se pueden llegar a visualizar las actuaciones generadas dentro de la misma, bajo una óptica garantista, donde el procedimiento administrativo sancionador se constituya en una auténtica garantía en beneficio de la persona, evitando con ello actuaciones arbitrarias y la consecuente imposición de sanciones cuyo único fin consista en dar a conocer el poder estatal.

Como manifestaciones del principio en estudio, se encuentra la reserva legal y la tipicidad, la primera en el orden formal; mientras que la segunda, se encuentra referida a un plano material.

- a) **Reserva legal:** es tomado en consideración desde dos ámbitos: por un lado, únicamente la ley se encarga de la regulación de toda la materia a ella reservada por el legislador; y por otro lado en materia reglamentaria, donde se desarrolla y complementa la ley. En cuanto a ello, se toma en cuenta que la reserva de ley se puede articular dentro del derecho punitivo del Estado.

- b) **Tipicidad:** es referente a la exigencia llevada a cabo por la administración para que de forma prevista a la conducta reprochada, se puedan establecer las infracciones en las cuales pueda llegar a incurrir el sujeto, así como también las correspondientes sanciones que le pueden llegar a ser aplicadas en caso de llegar a comprobarse el hecho que se le atribuye, todo lo cual viene a asegurar el principio de seguridad jurídica que necesariamente tiene que impregnar los distintos ámbitos de la materia sancionadora.



2.2. Oficiosidad

Es referente a la facultad otorgada por la administración para la ordenar y efectuar los actos dentro de un procedimiento, aunque los mismos no hayan sido expresamente solicitados por alguna de las partes.

Por medio de este principio, le incumbe a la autoridad administrativa dirigir el procedimiento y ordenación de la práctica en cuanto sea conveniente para el esclarecimiento y resolución del asunto planteado.

"El principio de oficiosidad es el que domina el procedimiento administrativo. En cuanto al inicio del procedimiento, el ordenamiento jurídico indica que el mismo puede presentarse de oficio, y en el caso de las actuaciones que competen al órgano director, se tiene que se tiene que diligenciar con la clara intención de alcanzar un máximo de celeridad y eficiencia, evitando con ello cualquier retardo grave o injustificado que pueda de manera eventual establecer los derechos e intereses del administrado".¹²

2.3. Culpabilidad

El principio de culpabilidad es el aplicado dentro del ámbito del derecho administrativo, con matices auténticos y se fundamenta en cuanto a la necesaria aceptación de que el ser humano es un ente capaz de autodeterminación.

¹² Carretero. Ob.Cit. Pág. 90.



Entre los requisitos para atribuir responsabilidad a un funcionario público ante terceros, se encuentra que haya actuado con dolo o culpa grave en el cumplimiento de sus funciones.

En dicho punto, es fundamental señalar que tanto el dolo como la culpa consisten en la falta de deber de cuidado, siendo ello lo que constituye el elemento esencial de la culpabilidad, sin lo cual no cabe atribución alguna de la responsabilidad para el funcionario que haya cometido una falta.

"La culpabilidad es exigible en las infracciones administrativas, pero no en los términos referentes a la determinación de cuáles son sus peculiaridades, por lo cual se propone que la solución a ello consiste en buscar dos ideas fundamentales que son: la diligencia exigible y la buena fe".¹³

En relación a la primera, en la responsabilidad al sujeto le será exigida no por los conocimientos reales con los cuales cuente, sino por los conocimientos exigibles a la diligencia debida, la cual puede variar de conformidad con el entorno en que se desarrolla la persona.

Como complemento de ello, está la buena fe, que es de gran importancia para el derecho administrativo sancionador, se encuentra referida a las relaciones entre el autor y la administración. Como excluyente de culpabilidad tiene que comprobarse la buena fe con que ha actuado el infractor al momento de cometer la falta.

¹³ **Ibid.**

2.4. Informalismo

"Se encarga de proteger la idea de fondo, de acuerdo al cual se tienen que eliminar los obstáculos puestos de manera innecesaria en el desarrollo de un procedimiento propio de la administración, con la finalidad de que éste se lleve a cabo de manera ágil, procurando con ello que el asunto sea definido con la mayor celeridad".¹⁴

Consecuentemente, el procedimiento administrativo debe orientarse a evitar lo complicado y excesivamente burocrático, prefiriendo un moderado formalismo, sencillez y flexibilidad.

2.5. Debido proceso

La jurisprudencia constitucional es la encargada de definir y desarrollar los elementos que integran el debido proceso, además de señalar sus alcances.

El debido proceso genera una serie de requisitos que tienen que continuarse en todo proceso o procedimiento que tenga por finalidad la imposición de algún tipo de sanción.

Ello, habilita su aplicación en asuntos donde la administración haga uso de sus potestades de imperio para ejercer el derecho sancionatorio, existiendo una serie de subprincipios que derivan del debido proceso entre los cuales destacan:

¹⁴ Nieto. Ob.Cit. Pág. 145.

- a) **Derecho general a la justicia:** es referente a la existencia y disponibilidad de un sistema de administración de la justicia, es decir, del acceso universal a la justicia para cualquier persona, sin distinción de su género, edad, color, nacionalidad, origen o antecedentes, o cualquier otra condición social.
- b) **Derecho al juez regular:** de manera concreta, este derecho también conocido como derecho al juez natural, busca asegurar que la persona encargada de juzgar al investigado, sea imparcial e independiente. Por lo general, la selección que se lleva a cabo de los miembros del órgano director puede de manera eventual obedecer a una decisión premeditada.
- c) **Derechos de audiencia y defensa:** el derecho general de defensa implica otros, particularmente el de audiencia y los principios de imputación e intimación, así como también el derecho de motivación o fundamentación debida de cualquier resolución procesal y el mismo abarca:
- **Principio de intimación:** cualquier persona tiene el derecho a que se le instruya sobre los hechos que se le atribuyen, inclusive a través de la presunción. Es equivalente al conocimiento de la acusación, desde el primer momento, inclusive antes de la iniciación del proceso que se lleve en su contra.
 - **Principio de imputación:** consiste en el derecho a una acusación formal, descriptiva, precisa y debidamente detallada del hecho, tomando en consideración una clara calificación legal, señalando los fundamentos de derecho

de la acusación. Tiene relación con la individualización del sujeto investigado, para lo cual se necesita una descripción debidamente detallada, precisa y clara del hecho de que se le acusa y llevar a cabo una calificación legal del mismo, señalando las bases de derecho de la acusación.

- **Derecho de audiencia:** se comprende por el mismo el derecho del investigado y de su defensor en relación a la intervención del procedimiento de hacerse escuchar por quienes dirigen el mismo de traer toda medio probatorio que se considere oportuno para el respaldo de la defensa, así como para controlar la actividad de las partes y de combatir sus argumentos y los medios de prueba de cargo.

- **Derecho de defensa en sí:** es referente al derecho que sin restricciones tiene la parte para comunicarse privadamente con su defensor, así como también en cuanto a la concesión del tiempo y de los medios necesarios para que se prepare de manea adecuada la defensa, el acceso irrestricto a las pruebas de cargo y la posibilidad de su combate, particularmente preguntando o recusando a los testigos y peritos y el derecho a no ser obligado a prestar declaración contra sí mismo ni contra sus parientes inmediatos, ni a confesarse culpable.

- d) **Principio de inocencia:** debido a que se necesita de la demostración de culpabilidad para sancionar al funcionario. Ninguna persona puede ser considerada ni tratada como culpable en tanto no exista en su contra una



resolución en firme, dictada en un proceso regular y legal que lo declare como tal.

- e) **Derechos al procedimiento:** son la libertad de acceso al expediente, la confidencialidad, la amplitud de la prueba, la libertad de la prueba, legitimidad de la prueba, inmediación de la prueba, identidad física del juzgador, comunidad de la prueba y valoración razonable de la prueba.
- **Libertad de acceso al expediente:** de acuerdo a este principio, las partes tienen derecho a conocer el expediente con las limitaciones que establezca la ley. Además, indica que las partes y sus representantes tienen derecho a examinar, leer, copiar y pedir certificación de las mismas, cubriendo el costo de las copias y de las certificaciones.
 - **Confidencialidad:** es el principio referente a una protección legal en cuanto a una determinada información documentada, que limita su acceso a terceros por un tiempo que está determinado legalmente.
 - **Amplitud de la prueba:** debido a que la finalidad del procedimiento consiste en la averiguación verdadera de los hechos, se tiene que investigar esa verdad objetiva y de manera diligente, sin desatender ningún medio legítimo de prueba sobre todo si ofrecida por la defensa no resulta manifiestamente impertinente o repetitiva.



También, se tiene que ordenar la prueba para mejor proveer que resulte necesaria.

- **Libertad de prueba.** es referente a la posibilidad que se le otorga a las partes de recurrir a cualquier medio de prueba que sea legítima y que se quiera incorporar al procedimiento.

Dicho principio se encuentra regulado mediante la orden y práctica de todas las diligencias de prueba que sean necesarias para la determinación de la verdad real de los hechos que sean objeto de trámite, de oficio o a petición de parte.

"Los medios de prueba pueden ser todos los que se encuentren permitidos por el derecho público, aunque los mismos no sean admisibles por el derecho común. La administración puede prescindir de toda prueba cuando haya que tomar la decisión solamente con fundamento en los hechos alegados por las partes, si los tiene por ciertos".¹⁵

- **Legitimidad de la prueba:** quiere decir que toda la prueba que haya sido recabada durante el procedimiento tiene que ser legal, o sea debe encontrarse autorizada por el ordenamiento jurídico, ya que en caso contrario la prueba sería espuria. Toda prueba que haya sido obtenida de manera directa o indirecta, violentando los derechos o libertades fundamentales de una persona es ilegal y

¹⁵ **Ibid.** Pág. 150.



consecuentemente inválida, así como también todas las actuaciones que a esa prueba se deriven.

- **Inmediación de la prueba:** es necesario que todos los sujetos procesales reciban la prueba de una manera directa, inmediata y simultánea.
 - **Identidad física del juzgador:** la persona investigada tiene que conocer al sujeto llamado a la resolución sobre el caso, pero de igual manera, tiene que tener conocimiento de las personas que integran el órgano director.
 - **Comunidad de la prueba:** todos los elementos de prueba una vez introducidos al procedimiento son comunes a todas las partes.
 - **Valoración razonable de la prueba:** todos los medios de prueba que hayan sido recabados tienen que ser valorados de acuerdo a las reglas de la sana crítica racional. Además, se requiere que la apreciación hecha por el órgano decidor, sea debidamente razonada y fundamentada.
- f) **El derecho a una resolución justa de la resolución:** puede darse por concluido el debido proceso y se necesita que la resolución adoptada sea al menos de determinados principios, siendo uno de ellos la congruencia de la resolución; es decir, la correlación entre la acusación, prueba y resolución, en virtud de que ésta tiene que fundamentarse en los hechos discutidos y pruebas recibidas en el procedimiento.



- g) **Doble instancia:** es el derecho a los recursos, implica la posibilidad de que el acto sea recurrido y que el administrado pueda ejercer recursos contra lo resuelto por el órgano decidor.

"Se expresa como una garantía que faculta a los sujetos para someter a conocimiento de una instancia superior, el pronunciamiento administrativo que les resulte desfavorable, con la finalidad de que se modifique parcial o totalmente e inclusive se anule. El principio de la doble instancia consagra en beneficio de los sujetos la posibilidad de poder defenderse contra un dictamen que sea adverso".¹⁶

2.6. *Non bis in idem*

"El origen o nacimiento del principio *ne bis in idem*, puede ubicarse en Roma, debido a que en los procesos judiciales que se instauraban en dicha época, se daba la prohibición de promoción de un nuevo juicio mediante la promoción de una segunda demanda sobre la misma materia, por la misma o diferente acción, una vez nacida la relación jurídico procesal".¹⁷

Es el principio referente a la prohibición de condenar dos veces por el mismo hecho. El mismo está regulado legalmente. La infracción a una norma administrativa tiene que ser objeto de la respectiva sanción administrativa, sin perjuicio de responsabilidad

¹⁶ **Ibid.** Pág. 153.

¹⁷ **Ibid.** Pág. 157.



cuando ambas sean compatibles. De conformidad con la jurisprudencia, el principio en mención no es aplicable cuando se esté frente a ámbitos diferentes de responsabilidad administrativa, siendo ello el resultado de la declarada independencia del derecho administrativo en materia sancionatoria. Un mismo hecho puede encuadrar en normas de diversas ramas del derecho y puede causar efectos diferentes e independientes entre sí en todas las vías, toda vez que se trate de sanciones correspondientes a las esferas de responsabilidad dentro del ordenamiento jurídico administrativo. El principio en mención consiste en un criterio de interpretación o solución a constante conflicto entre la idea de seguridad jurídica y la búsqueda de justicia material, que tiene su expresión en un criterio de la lógica, de que lo ya cumplido no tiene que volverse a cumplir. Dicha finalidad, se traduce en un impedimento procesal que negaba la posibilidad de interponer una nueva acción y la apertura de un segundo proceso con un mismo objeto.

"En otras palabras, el *ne bis in idem*, garantiza a toda persona que no sea juzgada nuevamente por la misma infracción, a pesar de que en el juicio primigenio fue absuelto o condenado por los hechos que se busquen analizar por segunda ocasión".¹⁸

2.7. Verdad real o material

Quiere decir que se debe establecer de manera certera la realidad histórica de los hechos que hayan sido investigados, siendo fundamental su reconstrucción a través de la prueba recopilada.

¹⁸ Arnesto. **Ob.Cit.** Pág. 92.



La verdad real es referente a la determinación de las razones por las cuales se han presentado los hechos, es decir, cuál fue el cuadro fáctico que propició la actuación que se haya desplegado.

La verificación de dicha verdad real tiene que consistir en el fundamento en relación al cual se imponga una sanción administrativa. Por ello, se debe llevar a cabo una investigación disciplinaria, no teniendo que preestablecerse ninguna situación de carácter fáctico como verdadera, hasta que no se tengan por demostrados los hechos investigados.





CAPÍTULO III

3. Los derechos del consumidor o usuario

En Guatemala, la problemática de la protección a los consumidores no es el de protegerlos de empresarios o monopolios que buscan el lucro y poco les importan las posibilidades y necesidades de su contraparte.

La dispersión y fraccionamiento de las normas que en Guatemala se encuentran encaminadas a proteger a los consumidores unido a la falta de mecanismos efectivos y sistematizados que sean contribuyentes al cumplimiento de su cometido, provoca que no se aseguren realmente a los derechos de los consumidores.

"La problemática de la protección del consumidor se pensaba originalmente como aquella que no concernía sino a países desarrollados y a sociedades de consumo en las cuales la existencia de múltiples y poderosos comerciantes privados y la intensa actividad comercial en que participan los ciudadanos guatemaltecos que necesita de la intervención del Estado para la protección".¹⁹

Pero, como se tiene conocimiento el punto clave para el consumo en la necesidad, la misma es la obligación impostergable de satisfacer las necesidades vitales para el ser humano que le complementan su existencia.

¹⁹ Barillas Acevedo, Ihsias Rodrigo. **Derechos del consumidor**. Pág. 50.



3.1. Protección de los derechos de los consumidores o usuarios

La satisfacción progresiva de las necesidades crecientes de la población en beneficio de su plena realización tiene relación con la economía fundamental que mueve y orienta al sistema económico y político. En dicho contexto, a pesar de no ser ni aspirar a una sociedad de consumo, la misma no es ajena al imperativo de asegurar los derechos de los individuos cuando como necesidad inherente a su naturaleza se convierten en consumidores.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala indica en el Artículo 1: "Objeto. Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público".

"La protección de los derechos de los consumidores como fenómeno consiste en un hecho en unos y otros países. Nadie puede negar lo evidente que se presenta la necesidad de protección al consumidor individual que frente a la economía moderna se comportan como un agente más débil".²⁰

²⁰ Gobato Ghestin, Carlos Allan. **La autonomía de la voluntad de las relaciones de consumo**. Pág. 20.



A pesar de que varios países han mantenido una inercia en relación a la reacción de sus sistemas jurídicos ante dicha realidad, los mismos se debaten en que la problemática de sus normas sustantivas tradicionales del derecho, así como, los mecanismos procesales, no siendo suficientes ni adecuados para asegurar la protección de los consumidores.

Los consumidores cuentan con derechos que no tienen que ser transgredidos y por ende necesitan de una protección de las reglas clásicas.

La economía moderna conlleva publicidad, contratación en masa, maneras rápidas y avanzadas de distribución, condiciones que crean desigualdad económica, jurídica y desequilibrio en los negocios jurídicos y las tradicionales ramas del derecho no se corresponden con tales presupuestos. De esa manera, la problemática de los derechos del consumidor y su efectiva garantía adquiere gran relevancia.

El Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala estipula: "Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y los usuarios dentro del territorio nacional, se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas.

Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta Ley en forma supletoria. Esta Ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los



servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo".

3.2. Definiciones

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala indica en el Artículo 3: "Definiciones.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

- a) **Anunciante:** proveedor que, mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.
- b) **Bienes:** son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- c) **Consumidor:** persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- d) **Contrato de adhesión:** es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.
- e) **Oferta:** práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.

- f) **Promoción:** práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
- g) **Proveedor:** persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, distribución y comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- h) **Publicidad:** comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
- i) **Servicio:** prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
- j) **Servicios públicos:** los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbano, gas propano, diesel y gasolinas, así como cualesquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
- k) **Usuarios:** persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.



- l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley".**

3.3. Importancia

En el mundo de actualidad se hace necesaria la búsqueda de nuevas maneras de protección a los derechos de los consumidores para poder llegar a un equilibrio entre quien lleva a cabo la oferta y a quien se encuentra dirigida, siendo por ello necesario el análisis profundo de los aspectos previos relacionados a los efectos de la contratación.

Para poder delimitar la conceptualización de consumidor y en dicho sentido llegar a una mejor comprensión del mismo, se necesita tomar en consideración los siguientes rasgos característicos:

- a) El consumidor es una persona física, que en la mayoría de los casos no cuenta con intereses comerciales y de defensa de los consumidores, quienes son los destinatarios últimos de cualquier tipo de servicios que sean prestados, bienes y productos.**

Al margen de una posible consagración del principio de protección de los consumidores y usuarios, el desarrollo legislativo de éste, acostumbra contenerse en una o varias normas jurídicas especiales que se ocupan en esencia de requisitos que se relacionan con los productos y servicios que existen



en el mercado en lo relacionado con la publicidad, seguridad y salubridad, contratos donde tengan intervención los consumidores, condiciones generales de la contratación y prohibición de cláusulas, asociaciones de consumidores y posibilidad de actuación de las mismas en nombre propio o representación de sus asociados en procedimientos civiles y administrativos, así como en la elaboración de reglas generales que lesionen a sus intereses, responsabilidad por daños causados por productos defectuosos, responsabilidad que puede ser correspondiente al fabricante del producto y también en determinados supuestos.

"Para hablar de las funciones del derecho de consumo se tiene que hacer referencia a la defensa del consumidor, debido a que cada clase busca emplear los medios a su alcance. Ello, claramente se observa en los países industrializados".²¹

También, se representa un derecho que es parte de la estrategia referente a los poderes públicos y puede ser un medio para la eliminación de empresas marginales que no pueden respetar las medidas exigidas por el derecho. Dichas funciones son la defensa del consumidor y el estímulo a la concentración como complemento con la protección de la libre competencia.

El asunto consiste en determinar cuál es el papel dominante a este derecho, lo cual se trata de funciones reguladoras de la economía que exigen un control de los poderes privados económicos. Siendo el derecho del consumo de una de las

²¹ *Ibid.* Pág. 22.

partes de este proceso de intervención del Estado, el mismo consiste en uno de los medios para dicho control. Por ello, se establece que ha sido creado con el objeto de controlar los conflictos nacidos de las relaciones de consumo.

El consumidor con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y de sus derechos y obligaciones, tenía que enfrentar únicamente sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia.

Los consumidores y usuarios tratan entre sí la relación de género y especie aunque se puede acotar el perfil de este último, en cuanto a los especiales derechos que pueden predicarse en su beneficio, frente a los servicios públicos prestados directamente por la administración o gestionados mediante la técnica concesional.

El consumidor es el objetivo final de un ciclo de producción elaborado y de ello deriva la protección jurídica del consumidor, lo cual es claramente una exigencia de tipo social, que viene condicionada por la debilidad en el mercado en que se encuentra.

El contrato consiste en la principal fuente generadora de derechos para los consumidores, por lo que es recomendable el análisis del carácter de la contratación en el mundo moderno con sus cambios y transformaciones. Con los cambios sociales y económicos, sufrió modificación todo el sistema de vida



social, lo que hizo necesario que el contrato, institución social y jurídica por excelencia padeciera también una serie de cambios de orden técnico que permite hablar de un contrato moderno.

Dentro de las principales transformaciones técnicas del contrato se pueden denunciar las siguientes:

- Los cambios en la forma de la oferta y la aceptación de la misma.
- Mayores límites a la autonomía privada.
- Intervención más fuerte del Estado en la libertad contractual.
- Aparición de nuevos tipos contractuales.
- Nuevas maneras de contratación.
- Influencia de los medios publicitarios en la contratación.
- Marcada profesionalización que ha tenido alguna de las partes en la relación contractual.

"Las transformaciones tanto de orden técnico y social del contrato, han traído una desnaturalización de sus finalidades y principios. La mayoría de las personas

para llevar a cabo sus acuerdos cada día tienen que recurrir a una serie de formas que son empleadas por las personas para lograr imponerse en sobre sus semejantes".²²

En la mayoría de sociedades de consumo lo que puede también resultar aplicable en el orden técnico del país es en cuanto a la oferta que se lleva a cabo cada día más a personas indeterminadas, o sea cada día se llevan a cabo más formas que se materializan por medio de la propaganda a través de medios escritos la exhibición de mercancías, las licitaciones, las ofertas y recompensas.

El Estado por tener un monopolio para la prestación de determinados servicios o el suministro de ciertos bienes, tiene reservado el derecho de ser parte en todos los contratos que sobre la adquisición de dichos bienes o la prestación de estos servicios se lleven a cabo.

El mismo, tiene incidencia de forma directa sobre el objeto del contrato, ya sea aprobando su contenido, determinando éste o exigiendo que los particulares puedan concertar determinados contratos y con ello tienen que solicitar autorización a alguna autoridad.

Los contratos modernos nacen a raíz de ofertas publicitarias que llegan a las personas por medios masivos de comunicación por lo que en la mayoría de los casos los productores se preocupan de ésta al igual que del contenido de los

²² Vega Mere, Yuri Ramón. Consumidor y sociedad. Pág. 33.



actos. Sobre dicha base se ha reglamentado jurídicamente la función de la publicidad en la contratación y en la forma que tiene que llevarse a cabo.

De esa manera, en la mayoría de los casos que se presentan en la actualidad existe una relación contractual de una de las partes intervinientes en un profesional en la realización de contratos, lo cual plantea otra desigualdad distinta de la economía cuando se trata de contratar. La profesionalización de la contratación de algunos frente a la inexperiencia de otros, plantea un caso de debilidad jurídica, que tiene que ser tratado por el derecho. No se trata de una incapacidad, sino de una desigualdad tal, que rompe con todo el equilibrio contractual.

Tampoco es innegable el efecto que sobre la contratación ha tenido la masificación de la sociedad.

Las personas al obrar con gran celeridad en el mundo moderno tienen que recurrir a mecanismos que satisfagan rápidamente sus necesidades, debido a que los medios tradicionales buscan la realización de los acuerdos.

Desde el punto de vista procesal se busca dotar al consumidor de mecanismos ágiles, que le permitan lograr una mayor eficiencia de su derechos, creándose procedimientos que permitan llegar a fallos ágiles, acudiendo a los medios verbales en contraposición a todo un conjunto de documentos de fórmulas de poca utilidad. Lo que se busca es conceder a los grupos de consumidores una

serie de acciones conjuntas para la defensa de sus afiliados, de forma que no se encuentre únicamente el consumidor frente a la gran empresa, realizar campañas masivas de información para que las personas conozcan a cabalidad sus derechos frente a las obligaciones de los comerciantes.

Las mismas, pueden desarrollarse por los medios de comunicación para el aumento de los efectos de la cosa juzgada, de manera, que si una persona propone una acción contra un comerciante, y prospera dicha acción, se tienen que extender los efectos de la sentencia a quien demuestre haber padecido el mismo perjuicio por culpa del mismo comerciante.

3.4. Elementos distintivos

"El sistema de economía del país tiene su fundamento económico fundamental en la preponderancia de formas determinadas, formas de propiedad y de producción determinada, sin dudas, que aunque semejantes, no representan de igual manera la problemática de los consumidores en Guatemala".²³

Ello, se manifiesta como un elemento distintivo del hecho de que casi la totalidad de los servicios a la población y venta de artículos de uso y consumo tienen como proveedor a las empresas y organizaciones económicas estatales. Ello, motiva a que el problema fundamental de la protección a los consumidores no es el de brindar protección a los empresarios o monopolios que buscan el lucro.

²³ *Ibid.* Pág. 60.



El Estado organiza, dirige y controla la actividad económica nacional de acuerdo a un plan que asegure el desarrollo programado del país, con la finalidad de fortalecer el sistema socialista, así como la satisfacción cada vez mejor de las necesidades materiales y culturales de la sociedad y los ciudadanos, así como de promover el desenvolvimiento de la persona humana y de su dignidad, el avance y la seguridad del país.

El Estado administra de forma directa los bienes que integran la propiedad o puede crear empresas y entidades encargadas de su administración cuya estructura, atribuciones, funciones y el régimen de sus relaciones reguladas por la ley. El Estado no responde a las obligaciones contraídas por las empresas, entidades u otras personas jurídicas.

El consumidor no encuentra multiplicidad de fuentes para la satisfacción de sus necesidades, debido a que el grado de desarrollo de su economía y la crisis económica actual motivada por diversos factores, no lo permiten de esa manera.

El usuario o consumidor tiene que someterse de manera imperiosa a la voluntad del único proveedor y aunque el proveedor se encuentra obligado a responder a los intereses generales del Estado de asegurar las necesidades básicas de sus ciudadanos y de proporcionarles un desarrollo físico adecuado y ascendente, en lo particular el consumidor individual es débil ante dichas entidades y no todos logran ver por igual aseguradas y satisfechas con calidad sus variadas necesidades. El límite de consumo se encuentra en el poder adquisitivo de los ciudadanos que, por demás, es bastante

bajo en buena parte de su población. Pero, ello lógicamente consiste en una ley para cualquiera, debido a que para consumir se tiene que cancelar.

Con el objetivo de alcanzar los derechos de los ciudadanos a la satisfacción de sus necesidades y velar por el cumplimiento de la legalidad de las entidades encargadas de proveer a los mismos los medios para ello, se otorga tratamiento punitivo a toda conducta transgresora de las normas establecidas en relación con ello.

Es fundamental prestar protección a los consumidores con la formulación de figuras que reprimen el engaño a los consumidores a través de la producción, entrega de artículos incompletos, venta de los que estén deteriorados o en mal estado de conservación, cobro de mercancías o servicios por encima de su precio oficial y el que propicia la sustracción, deterioro, extravío o destrucción de los bienes entregados para ser objeto de prestación de algún servicio, así también se tiene que sancionar la especulación y el acaparamiento por parte de la ciudadanía que desestabilicen el mercado y afecten los derechos de los demás, la comercialización o elaboración de mercancías de baja calidad, la infracción de normas para la prevención y combate de enfermedades, así como la contaminación.

3.5. Requerimientos

Son múltiples los problemas en los que se encuentra el consumidor y por lo general éste se siente desamparado e imposibilitado de lograr de manera efectiva que se observen sus derechos y se satisfagan sus necesidades.

- a) El consumidor no puede llegar a conocer toda la legislación conexas donde se derivan sus derechos.

- b) Se encuentra solo frente a la entidad, se siente débil, no tiene dominio del respaldo jurídico y si la entidad no es receptiva a su reclamación, le resulta desconocida la vía judicial para continuar con su reclamación.

Por ello, no es posible lograr la eficacia necesaria para la protección de los derechos de los consumidores, e inclusive la vía judicial se encuentra entorpecida por la inexistencia de especialización de los tribunales que se enfrentan a nuevos conflictos, donde se trata de resguardar a una parte frente a otra más poderosa, motivo por el cual no se conocen de estos casos y se insiste en la vía administrativa para su pronta solución.

Existen distintos problemas que atentan contra los consumidores como:

- a) La imagen de los productos de elevado consumo popular no es buena o no se encuentra en correspondencia con su calidad.

- b) Existen problemas en la presentación de los productos.

- c) Información deficiente en relación a las características del producto.

- d) Deficiencias en los servicios tanto en la calidad como en la variedad de éstos.

- e) **Inadecuada utilización de los recursos disponibles lo cual afecta la prestación de los servicios.**
- f) **Falta de información y trato incorrecto de los usuarios.**
- g) **Falta de calidad en el servicio o productos que se ofertan.**

3.6. Caracteres jurídicos

Siendo los mismos los que a continuación se señalan:

- a) **Orden público: la legislación abarca el nivel de protección elemental de los derechos del consumidor, sobre los cuales se puede innovar en su mayor desarrollo, nunca otorgando un resguardo en menor grado o extendiendo las restricciones más allá de lo que el presupuesto mínimo establece.**
- b) **Análisis de la temática de los principios tradicionales del derecho: mediante una concepción contractual especial encargada de la restricción de la autonomía de la voluntad, de un sistema propio de responsabilidad y de plazos extensos de prescripción, así como de un enfoque innovador inclusive en el aspecto del derecho administrativo en materia de servicios públicos, sin menoscabo de las potestades exorbitantes de la administración, reconociendo con ello derechos expresos y participativos al usuario en cuanto a esa relación. Legislar sobre los consumidores importa la superación y el estigma liberal por el que el dirigismo o**

la intervención estatal en la autonomía de la voluntad constituyen la inmovible libertad contractual.

- c) **Sistema de solución de controversias:** el tipo de conflictos y su relación especial con la satisfacción de las necesidades humanas elementales hacen necesaria la existencia de un sistema rápido, eficiente, económico y garantista para la instrumentación procesal de la defensa de estos derechos.

- d) **Derecho de acceso al consumo:** el derecho al trato equitativo y digno se extiende a los supuestos en que la relación de consumo ya se encuentra entablada. El acceso al consumo quiere decir que la posibilidad de consumir, tiene que extenderse a todos los sectores para llevarlo a cabo.

"El acceso al consumo para todos se vincula con el principio de la no discriminación y quiere decir la existencia de infraestructura, de medios e información para colocar al consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población y se encarga de introducir la problemática de los sectores con necesidades especiales o características diferentes".²⁴

- e) **Educación para el consumidor:** el derecho a una educación para un consumo responsable se encuentra garantizada en la legislación, y es uno de los deberes que ordena el constituyente para el Estado. Comienza por la concientización e

²⁴ **Ibid.** Pág. 80.



información desde los primeros niveles educativos de los deberes y derechos que implican un acto de consumo.

- f) **Derecho a la libre elección:** se considera dentro de los derechos primarios y se refiere a poder ejercer la elección implica escoger entre la variedad y los distintos precios, dentro de un marco de competencia leal y eficiente.
- g) **Derecho a la información:** tiene que cumplirse de manera previa a entablarse la relación de consumo. Se caracteriza a la información necesaria como aquella que es veraz, detallada y suficiente.
- h) **Derecho a la protección de los intereses económicos:** es también un derecho sustancial y es una especie de derecho protector que defiende la integridad del patrimonio.
- i) **Derecho a la calidad y eficiencia de los servicios públicos:** el régimen de la ley es de aplicación supletoria a los servicios públicos que no cuenten con regulación específica, lo cual trae consigo el problema de la discusión de normas aplicables para el caso que la relación específica sea de rango normativo inferior a la ley.
- j) **Procedimientos eficientes para la solución de conflictos:** el derecho del consumidor por su misma naturaleza requiere de mecanismos y procedimientos que cubran las situaciones que se producen y que a veces no encuentran solución en los sistemas tradicionales.

3.7. Problemática de las normas integradoras de los derechos del consumidor

El derecho del consumidor contiene normas jurídicas de carácter administrativo orientadoras de la acción estatal en beneficio de los consumidores, normas de carácter procesal, así como convencional y de fondo o sustantivas que señalan las cosas a las que los consumidores tienen derecho y las que los proveedores se encuentran obligados.

- a) Normas que definen el campo de aplicación de los derechos de los consumidores.
- b) Normas que velan por el respeto a la vida, salud y seguridad del consumidor.
- c) Normas que regulan la responsabilidad por el hecho o daño causado por un producto o servicio viciado.
- d) Normas sobre la calidad y cantidad de los productos y servicios suministrados.
- e) Expansión de la responsabilidad por incumplimiento.
- f) Pluralidad de sujetos responsables.
- g) Creación de un régimen de garantías.



- h) Normas generales de contratos de consumo.**
- i) Normas sobre la formación del consentimiento.**

Las anotadas son las normas referentes al derecho de contratar libremente y a la libertad de elección, de lo cual deriva la represión de numerosas prácticas de comercio inadecuadas, motivo por el que es fundamental el establecimiento de sanciones que velan por la libertad de contratación.

Originalmente se definió el derecho del consumidor como el conjunto de normas que tienen por finalidad la protección a los que adquieran bienes o servicios como receptores finales.

Por ende, es posible discriminar teleológicamente cuando una norma forme parte del derecho del consumidor, perteneciendo a éste si fue establecida con la finalidad expresa de protección al adquirente de los bienes y servicios que hayan sido adquiridos.

En relación a los derechos que le son propios a los consumidores se encuentra el derecho a la información, el cual no constituye una categoría propia de los derechos del consumidor, sino que integra parte del contenido de la oferta y es materia del derecho comercial. Sin perjuicio de ello, la experiencia indica que no se respeta este axioma, siendo la desinformación la norma, lo cual limita acceder al consumo, debido a que dificulta el acceso a las irregularidades y deficiencias de la información.



La información es referente a toda aquella especificación técnica de carácter esencial que sea de utilidad a un sencillo usuario o consumidor y tiene que ser veraz y objetiva, así como detallada y eficiente.

Entre otros derechos se encuentran la seguridad y protección a la salud, la educación al momento de adquirir un producto o el disfrute de un servicio, el derecho a ser resarcido cuando le son vulnerados estos derechos, de manera que se plantea la publicidad como un excelente medio de transmisión permitiéndose tener conocimiento de la existencia de una cosa.





CAPÍTULO IV

4. La facultad sancionatoria de la DIACO para imponer multas por no proveer el libro de quejas de acuerdo a la capacidad económica de la empresa

"El derecho administrativo consiste en una disciplina del derecho público cuya importancia, actualidad y vigencia son incuestionables. Su estudio, análisis e investigación es crucial para la eficiencia del Estado, siendo su complejidad tal que el derecho administrativo no es únicamente una rama más del derecho público. Tiene como objeto primario la administración pública, pero su evolución ha sido multifacética, en la actualidad se considera que tiene como fuente a la ley".²⁵

El Artículo 2 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala indica: "Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

1. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
2. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
3. La banca, seguros y fianzas.
4. Las auxiliares de las anteriores". El Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala regula en el Artículo 655: "Empresa mercantil. Se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, de elementos

²⁵ González Camacho, Oscar Eduardo. *La justicia administrativa*. Pág. 75.



materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios. La empresa mercantil será regulada como un bien mueble".

4.1. Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala indica en el Artículo 4: "Derechos de los consumidores y usuarios. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio.
- c) La libertad de contratación.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.

- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.**
- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo.**
En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o la ha utilizado o consumido.
- i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.**
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado".**

El Artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala estipula: "Obligaciones.

Son obligaciones del consumidor o usuario:

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

4.2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)

El Artículo de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala estipula en el Artículo 53: "Creación. Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia".

4.3. Atribuciones

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala indica en el Artículo 54: "Atribuciones.

Son atribuciones de la Dirección:

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

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



- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- ñ) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites, y gestiones que procedan.
- p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- u) Las demás que le asigne esta Ley".



4.4. Facultad sancionatoria de la DIACO para imponer multas por no proveer el libro de quejas de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa

Todo sistema administrativo sancionador tiene como mínimo que ofrecer las garantías que ofrece el sistema legal y, en todo caso, las resoluciones administrativas deberán estar sujetas a lo regulado. En dicho sentido, es fundamental el análisis de los principios básicos que deberán percatarse de toda potestad sancionadora.

La principal razón de ser de la administración pública son los administrados y el cumplimiento de su finalidad es el bien común, el cual se realiza mediante los servicios públicos.

Pero, las ramas que la administración pública impone a los particulares para el cumplimiento de su finalidad son de carácter imperativo y cuando por cualquier razón son transgredidas dichas normas, se incurre en lo que se denomina faltas administrativas, lo que en lógica consecuencia, deviene la sanción administrativa.

La sanción es una de las competencias otorgadas legalmente a la administración a efecto de castigar a toda persona individual o jurídica que cometa alguna de las faltas administrativas que la ley indica por acción u omisión de otras normas. La sanción existe cuando a la conducta ilícita se impone una privación de derechos con una finalidad represiva de la infracción y preventiva o disuasoria de conductas similares. En todo caso, la administración no puede imponer sanciones que directa o subsidiariamente impliquen privación de libertad ciudadana.



"Las sanciones administrativas por lo general consisten en una multa económica, la cual consiste en una sanción pecuniaria en la imposición de la obligación de pago de una cantidad determinada de dinero, la cual deberá ser acorde a la capacidad de pago".²⁶

Los ordenamientos jurídicos que en la actualidad rigen los países de la democracia liberan y ponen de manifiesto que prácticamente en todos ellos, las administraciones públicas ostentan también poderes represivos o de sanción. En la potestad administrativa se plantean los problemas de límites, ámbito de aplicación y relación con el resto de disciplinas jurídicas.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala indica en el Artículo 68: "Infracción. Toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

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

²⁶ Suay Rincón, Javier Antonio. **Sanciones administrativas**. Pág. 26.



El Artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala estipula: " Sanciones.

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

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

El Artículo 70 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala estipula: "Infracciones.



La Dirección deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco UMAS, a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

- a) **Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente Ley.**
- b) **No cumplir con sus obligaciones.**
- c) **La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.**
- d) **No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.**
- e) **La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios.**
- f) **Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección, siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.**
- g) **Proporcionar información no susceptible de comprobación, o que induzca a error o engaño.**
- h) **Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas en esta Ley.**
- i) **No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones en las que se le otorga un crédito.**
- j) **No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o para la seguridad de sus bienes.**



- k) Cuando, en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.
- l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario.
- m) No proveer el libro de quejas que establece la presente Ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección.
- n) Impedir el acceso a los consumidores o usuarios que deseen registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotados los folios respectivos. En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos.
- ñ) No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- o) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.
- p) No registrar en la Dirección los contratos de adhesión".

El ordenamiento jurídico tiene que establecer mecanismos de reacción frente al incumplimiento de las normas jurídicas por parte de los ciudadanos. En dicho sentido, el derecho administrativo sancionador es una manifestación del poder punitivo del Estado, siendo fundamental el estudio de la facultad sancionatoria de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), para la imposición de multas por no proveer el libro de quejas de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Los seres humanos son iguales ante la ley y tienen los mismos derechos, o sea, tienen derecho a que se analice su situación económica y financiera, así como también el estatus económico de sus empresas. El inciso "m" del Artículo 70 del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario no responde a los objetivos y necesidades de una justicia moderna, acorde al avance del resto de la justicia nacional e internacional, en virtud que ha permanecido estático en relación a las demás áreas del derecho que constantemente se están renovando. La vigencia de tal párrafo contraviene las garantías establecidas constitucionalmente y convierte su estatuto en ineficaz.

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

Por lo tanto, se propone una adecuada reforma al Artículo indicado, que tome en cuenta los principios universales puesto que se desvaloriza y deshumaniza el esfuerzo de las pequeñas y medianas empresas tomando en cuenta que en los últimos años la sociedad ha desarrollado una mayor atención y un uso creciente del fortalecimiento de la naciente democracia





BIBLIOGRAFÍA

- ARNESTO MOYA, Luis Alfonso. **Derecho administrativo.** Bogotá, Colombia: Ed. Jurídica, S.A., 1992.
- BARILLAS ACEVEDO, Ihsias Rodrigo. **Derechos del consumidor.** Barcelona, España: Ed. Aries, 1990.
- CARRETERO PÉREZ, José Adolfo. **Derecho administrativo sancionador.** Madrid, España: Ed. Reunidos, 1998.
- DROMI, José. **Instituciones de derecho administrativo.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 1993.
- ESCOLA HERRERA, Héctor Alejandro. **Compendio de derecho administrativo.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Depalma, 1998.
- GARCÍA DE ENTERRÍA, Manuel Eduardo. **Curso de derecho administrativo.** Madrid, España: Ed. Civitas, S.A., 1987.
- GOBATO GHESTIN, Carlos Allan. **La autonomía de la voluntad en las relaciones de consumo.** Barcelona, España: Ed. Dykinson, 1999.
- GONZÁLEZ CAMACHO, Oscar Eduardo. **La justicia administrativa.** San José, Costa Rica: Ed. Investigaciones Jurídicas, S.A., 2000.
- LOVATO PAIVA, Mario Antonio. **Caracterización del consumidor y de los servicios públicos.** México, D.F.: Ed. Tecnología, 2003.
- MARTÍN RETORTILLO, Loana Daniela. **Multas administrativas.** Madrid, España: Ed. Publicista, 1992.
- MILANO SÁNCHEZ, Aldo Enrique. **Ensayos de derecho administrativo estatal.** San José, Costa Rica: Ed. Universidad de San José, 1997.



NIETO GARCÍA, Estuardo Alejandro. Derecho administrativo sancionador. Madrid, España: Ed. Tecnos, S.A., 1994.

SUAY RINCÓN, Javier Antonio. Sanciones administrativas. Barcelona, España: Ed. Civitas, S.A., 1991.

TRAYTER PARADA, Erwin Mauricio. Capacidad de pago. Bogotá, Colombia: Ed. Timer, 1999.

VEGA MERE, Yuri Ramón. Consumidor y sociedad. Bogotá, Colombia: Ed. Norma, 2000.

Legislación:

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

Código de Comercio de Guatemala. Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, 1970.

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

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