

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a crown on top, flanked by two lions. Below the shield is a figure, possibly a saint or a historical figure, holding a book. The shield is supported by two columns. The outer ring of the seal contains the Latin text "SIBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS".

**EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
USUARIO COMO IMPEDIMENTO PARA LA EFECTIVA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**

JOSÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ CASTELLANOS

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2016

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

**EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
USUARIO COMO IMPEDIMENTO PARA LA EFECTIVA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

JOSÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ CASTELLANOS

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, octubre de 2016

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

DECANO:	Lic. Gustavo Bonilla
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. Fernando Antonio Chacón Urizar

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).

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, C. A.

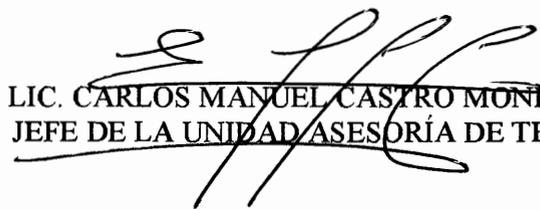


UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veinticinco de julio del año dos mil once.

ASUNTO: JOSÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ CASTELLANOS, CARNÉ NO. 61840. Solicita que para la elaboración de su tesis de grado, se le apruebe el tema que propone. Expediente NO. 535-11.

TEMA: "EL ÁMBITO DE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO COMO IMPEDIMENTO PARA LA EFECTIVA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO"

Con base en el dictamen emitido por el (la) consejero (a) designado (a) para evaluar el plan de investigación y el tema propuestos, quien opina de que se satisfacen los requisitos establecidos en el Normativo respectivo, se aprueba el tema indicado y se acepta como asesor (a) de tesis al (a la) Licenciado (a): Rafael Francisco Cetina Gutiérrez Abogado (a) y Notario (a), colegiado (a) No. 4,106


LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



Adjunto: Nombramiento de Asesor
c.c. Unidad de Tesis
CMCM/cpt



Lic. RAFAEL FRANCISCO CETINA GUTIERREZ
Abogado y Notario

2ª. Avenida 1-35, zona 3. Colonia Bran. Celular 5498-6702

Guatemala, 07 de enero de 2013

Dr. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
Jefe de la Unidad de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria.

Respetable Doctor Mejía:

De acuerdo con el nombramiento emitido por esta jefatura, en el que se me faculta como Asesor pueda realizar modificaciones que tenga por objeto mejorar el trabajo de investigación del Bachiller **JOSÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ CASTELLANOS**, intitulado **“EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO COMO IMPEDIMENTO PARA LA EFECTIVA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO”**, me permito emitir el siguiente:

DICTAMEN

El trabajo mencionado, en mi opinión es merito y exigió un esfuerzo investigativo del autor, que incluye un análisis doctrinario y documental relacionado con el ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. El mismo contribuye grandemente y de manera técnica y científica con los estudios del derecho guatemalteco, específicamente en el ramo administrativo, todo de conformidad con el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público; motivo por el cual a usted respetuosamente me permito lo siguiente:

1. La monografía de tesis realizada en el presente trabajo cuenta con la metodología y contenido científico y técnico adecuado para su presentación, pues en dicho trabajo se utilizó el método deductivo, en vista que analizar y observar los hechos que aparecen en la investigación y se originaron conclusiones personales. Además se utilizó el método histórico, pues necesariamente se analizaron actos jurídicos pasados, mismos que sirvieron de Marco Teórico de la investigación.


Rafael Francisco Cetina Gutiérrez
ABOGADO Y NOTARIO
COL. 4,106



2. Respecto al orden seguido en la redacción de la presente investigación, la misma cuenta con la lógica y congruencia correcta; luego de un trabajo de varias sesiones en las cuales he guiado personalmente al estudiante, he podido comprobar, con una rigurosa asesoría, que el trabajo al final satisface todos los requerimientos en una forma sencilla.
3. En cuanto al aporte científico que brinda a nuestra sociedad el presente trabajo de investigación, se puede ver plasmado al momento de verificar el contenido del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual posee una limitación a la competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).
4. En cuanto a las conclusiones y recomendaciones a las cuales se arribaron en la presente trabajo investigativo se realizaron de acuerdo al contenido del trabajo, las cuales tienen una congruencia correcta, la cual se puede verificar con la comprobación de la hipótesis.
5. Durante la asesoría brindada se verifico, que el bachiller realizará una investigación actualizada, utilizando para esto técnicas de investigación y bibliografías modernas, congruentes y pertinentes con respecto al tema desarrollado con lo cual se verifica la hipótesis planteada.

Atentamente,

Lic. RAFAEL FRANCISCO CETINA GUTIERREZ
ASESOR
COLEGIADO 4,106

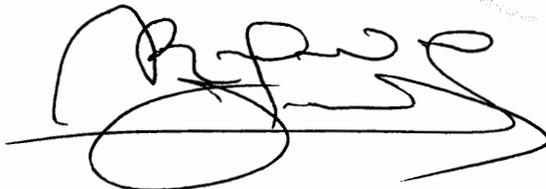
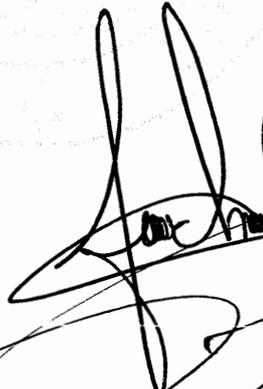
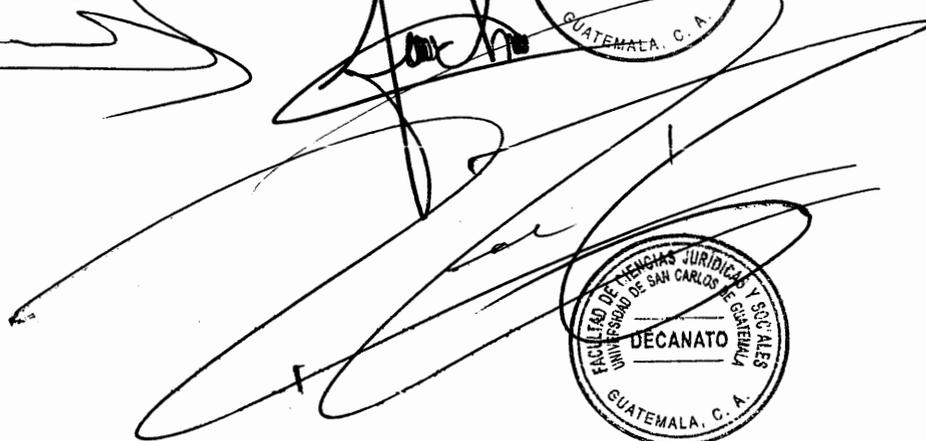
Rafael Francisco Cetina Gutiérrez
ABOGADO Y NOTARIO
COL. 4,106



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 26 de agosto de 2016.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante JOSÉ ALEJANDRO RODRÍGUEZ CASTELLANOS, titulado EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO COMO IMPEDIMENTO PARA LA EFECTIVA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RFOM/srrs.





DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la sabiduría y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia, supremo creador de todo cuanto existe, a quien debo ser.
- A MI MADRE:** María de la O. Castellanos Morales. Por sus consejos y bendiciones.
- A MI ESPOSA:** Alma Azucena Castro Alvarado de Rodriguez. Por su constante cariño y afecto.
- A MI HIJA:** Olga María del Carmen Rodríguez Castro. Como ejemplo a seguir.
- A MIS AMIGOS:** Lic. Rafael Francisco Cetina Gutiérrez, Lic. Javier Antonio Cetina Castro, Lic. Carlos Américo Cetina Gutiérrez, Lic. Jarol Kroel, Manolo Vega Coronado (+), Sergio Manuel Velásquez Amperez.
- A:** La gloriosa y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por abrir sus puertas para mi éxito.



PRESENTACIÓN

La presente investigación se realizó debido a la necesidad de reformar parcialmente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, rama del derecho privado mercantil, el Artículo 2 señala que actos jurídicos están sujetos a la aplicación de la ley, así mismo regula el carácter supletorio de las normas de protección a los derechos del consumidor indicando que, lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por órganos que la misma contempla, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria.

Esta restricción a la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y por consecuencia a la competencia de la propia DIACO constituye una transgresión de los derechos del consumidor que deja sin protección relaciones entre proveedores y usuarios.

El Objeto de la investigación es que la DIACO debe intervenir de manera directa y oportuna siempre que surjan conflictos entre consumidores, usuarios y proveedores de bienes y servicios de Telefonía celular, tarjetas de crédito, agua potable, luz eléctrica y todo contrato de adhesión para que exista negociación y tenga validez legítimamente.



HIPÓTESIS

El Artículo 2 establece el ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Este artículo lo señala que actos jurídicos están sujetos a la aplicación de la ley, así mismo regula el carácter supletorio de las normas de protección a los derechos del consumidor indicando que, “Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por órganos que la misma contempla, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria.”

Esta restricción a la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y por consecuencia a la competencia de la propia DIACO constituye una transgresión a los derechos del consumidor que deja sin protección relaciones entre proveedores y usuarios tan importantes como lo son las tarjetas por otra parte registran violaciones a derechos básicos del consumidor tales como cobros ilegales falta de información, no compensación, etc.



COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Dentro de la presente investigación se utilizó los métodos analíticos, con el objeto de analizar en forma separada cada uno de la bibliografía que se refieren al tema y que puedan contribuir al desarrollo de la investigación; el método dialéctico que permitió la aplicación de leyes como se generó con enfoque metodológico, englobando los métodos sintéticos, inductivo, deductivo histórico del análisis de documentos, análisis de contenidos, lo cual se comprobó en la presente investigación.

Luego de formular la presentación general del tema se establece una fundamentación teórica utilizada en la recopilación de los diferentes textos y documentos serios de investigación encontrando en esas fuentes de estudio de la ciencia del derecho privado mercantil moderna que han analizado y estudiado la dogmática jurídico económico de los consumidores y usuarios de manera equitativa en la relación a los proveedores.



ÍNDICE

	Pág
Introducción.....	i
CAPÍTULO I	
1. Derechos del consumidor.....	1
1.1 Evolución histórica.....	2
1.2. Naturaleza jurídica y característica.....	16
1.3 Principios y principales derechos del consumidor.....	24
CAPÍTULO II	
2. Situación legal de los derechos del consumidor en Guatemala.....	33
2.1. Antecedentes.....	34
2.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos.....	37
2.3. Constitución Política de la República de Guatemala.....	38
2.4. Ley de Protección del Consumidor y Usuario Decreto Número 006-2003	40
2.5. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Acuerdo Gubernativo número 777-2003.....	43
2.6. Código Civil, Decreto Ley 106	45
2.7. Código Penal Decreto número 17-73 del Congreso de la República.....	46
2.8. Código de Comercio Decreto número 2-70 del Congreso de la República	48
2.9. Código de Salud Decreto número 90-97 del Congreso de la República...	48
CAPÍTULO III	
3. Análisis del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	49
3.1. Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	49



3.2. Ámbito de aplicación de la ley.....	52
3.3. Actos jurídicos de aplicación directa y actos jurídicos de aplicación supletoria de las normas de protección al consumidor.....	56
3.4. Análisis sobre como el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario imposibilita la efectiva defensa de los derechos del consumidor.....	59
3.5. Propuesta de reforma del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	61

CAPÍTULO IV

4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	63
4.1. Antecedentes.....	63
4.2. Función.....	70
4.3. Estructura.....	72

CAPÍTULO V

5. Los servicios de telefonía celular y la organización de usuarios y consumidores	79
5.1. La telefonía celular.....	79
5.2. Organización de usuarios y consumidores.....	86
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	109
BIBLIOGRAFÍA.....	111

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo nace de la necesidad de implementar una política por parte del Estado de la obligación de crear una procuraduría para defender los derechos del consumidor y usuario,

Justificando el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario restringe el ámbito de aplicación de la ley de tal forma que limita la efectiva protección de los derechos del consumidor y usuario. El Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no permite que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor intervenga en ciertos asuntos en donde su participación es legítima y debería ser legal. Actividades como las suscitadas entre los proveedores de telefonía celular o tarjetas de crédito y usuarios, no se encuentran protegidos por las leyes del derecho del consumidor.

Objetivo general es demostrar que el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario imposibilita una protección efectiva de los derechos del consumidor en servicios de tarjeta de crédito y telefonía móvil de manera directa y no supletoria permitiendo así la intervención de la DIACO

La hipótesis que se comprobó se realizó en los términos siguientes:

El Artículo 2 regula, el ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Este Artículo señala que actos jurídicos están sujetos a la aplicación de la ley, así mismo regula el carácter supletorio de las normas de protección a los derechos del consumidor indicando que lo normado en leyes especiales así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por órganos que la misma contempla, se regirán por esas normas, aplicándose ésta ley en forma supletoria.

En esta investigación se empleó el método analítico, es observar sus características a través de una descomposición de las partes que lo estructuran, es decir hallar los principios y las relaciones, las dependencias que existen en un todo. También se utilizó el método deductivo, servirá para poder deducir las partes que forman un todo, (derivar, concluir, predecir) y así tener una idea clara con conceptos que la justifiquen este parte de lo mayor o menor, de lo general a lo particular o a lo menos general. Método inductivo,



servirá para poder inducir, el todo de las partes que lo forman (descubrir, conducir, moldear, observar, interpretar y aplicar). Este método es objetivo e imparcial puesto que le exige al investigador, examinar, primeramente los particulares. Con este método partimos del ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Artículo 2, para concluir si dicha norma no imposibilita una efectiva protección de los derechos del consumidor y usuario

La presente investigación se desarrolla en cinco capítulos los cuales se encuentran de la manera siguiente: El capítulo primero contiene, derechos del consumidor; evolución histórica, naturaleza jurídica y característica, principios y principales derechos del consumidor; el capítulo segundo refiere, situación legal de los derechos del consumidor en Guatemala, antecedentes, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Protección del Consumidor y Usuario Decreto Número 006-2003, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Acuerdo Gubernativo 777-2003, Código Civil, Decreto Ley 106, Código Penal Decreto número 17-73 del Congreso de la República, Código Comercio Decreto número 2-70 del Congreso de la República, Código de Salud Decreto número 90-97 del Congreso de la República; el capítulo tercero hace referencia al análisis del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ámbito de aplicación directa y actos jurídicos de aplicación supletoria de las normas de protección al consumidor, análisis sobre como el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario imposibilita la efectiva defensa de los derechos del consumidor, propuesta de reforma del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; el Capítulo cuarto comenta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, antecedentes, función, estructura; el capítulo cinco comprende, los servicios de telefonía celular, y la organización de usuarios y consumidores, la telefonía celular, organización de usuarios y consumidores.



CAPÍTULO I

1. Derechos del consumidor

No existe persona alguna que viva dentro del sistema de libre mercado y no consuma. Sería una contradicción. Las actuales sociedades capitalistas están conformadas por consumidores. Sin consumo el capitalismo no podría ser. En Guatemala la posibilidad de gastar en bienes y servicios es para algunos segmentos de la población. Los guatemaltecos que se encuentran en el umbral de la pobreza o en la pobreza extrema no son consumidores, ni siquiera potenciales, estas personas, por increíble que parezca, en pleno auge del sistema capitalista se encuentran al margen del mercado.

Por el contrario las personas que conforman las clases bajas con un salario regular, pero principalmente las clases media y alta son perfectos agentes consumidores. Prueba de ello son los centros comerciales, el gran auge de franquicias y concesionarios de vehículos, el desarrollo de los servicios de telefonía y de tarjetas de crédito que presentan réditos exorbitantes.

Los derechos de los consumidores son instrumentos para corregir los abusos y arbitrariedades que los comerciantes cometen al momento de prestar y proporcionar bienes y servicios; lastimosamente en Guatemala la defensa del consumidor, que se traduce en el respeto de sus derechos, se encuentra desarticulada. La manera más clara de entender que son, en qué consisten los derechos del consumidor y cuál es su importancia en una sociedad de consumo es a través de una reseña histórica doctrinaria y legal y una explicación de sus principios.

1.1 Evolución histórica

“El conjunto de derechos que se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios fueron reconocidos solo a partir de la segunda mitad del Siglo XX.”¹

Siempre han existido necesidades que satisfacer de manera que el consumir ha estado ligado al ser humano desde tiempos remotos, sin embargo es a partir de la época moderna con el acaecimiento de la revolución industrial que las relaciones de producción y consumo se ven alteradas. La introducción de máquinas para la fabricación de bienes y la prestación de servicios dio como resultado un modelo económico basado en el consumo. El marketing, la publicidad, las comunicaciones y las nuevas tecnologías (la globalización en definitiva) expanden los límites de este modelo.

Durante años las relaciones entre consumidores y proveedores se entendieron solamente a partir del derecho privado. Los vínculos jurídicos se ubicaban en los códigos civiles y los códigos de comercio. La autonomía de la voluntad y la libertad contractual eran los pilares con los que se dotaba de seguridad jurídica relaciones entre los agentes económicos de producción y de consumo, y los principios que justificaban abusos y atropellos.

¹Ovalle Favela, José. **Derechos del consumidor**. Pág. 3



transnacionales y agentes con gran capital, se evidencio el error de regular las relaciones de consumo exclusivamente a través del derecho privado. La libre competencia que bajo la lógica del mercado aseguraba que los consumidores no serian abusados en la prestación de bienes y servicios fue insuficiente ante el surgimiento de monopolios, oligopolios y grandes capitales, más aún, con la utilización del contrato de adhesión. El contrato de adhesión es un instrumento indispensable para la contratación en masa, pero que por su propia naturaleza y finalidad (la homogeneización y despersonalización de una de las partes contratantes) elimina la negociación.

Se puede concluir que bajo este contexto la libertad contractual era prácticamente inexistente. Las personas como ha sido siempre necesitaban consumir para subsistir, los proveedores atentos a estas necesidades fijaban las condiciones para la contratación de los bienes y servicios pero muchas veces bajo clausulas abusivas o exorbitantes, la libertad era suprimida por fuerzas en desequilibrio.

Fue necesaria la intromisión de normas de derecho público en la esfera privada para corregir prácticas dañinas como la falta de información o la mala calidad de los productos que atentaban contra la seguridad y la salud pública convirtiendo esas relaciones privadas en relaciones con un interés social.

Actualmente los derechos del consumidor se encuentran reconocidos en la legislación, en algunos casos como en Guatemala incluso en la Constitución. Para llegar a este punto sucedieron una serie de acontecimientos que se pueden concatenar en fases o etapas.



a) Etapa uno: primeros movimientos sociales en Estados Unidos: Esta etapa que inicia en los albores del siglo XX en los Estados Unidos es característica por la aparición de la *noción de consumidor*, es decir, por la toma de conciencia por parte de la sociedad y los ciudadanos de la importancia de ser reconocidos como sujetos últimos del ciclo de producción con derechos y garantías. El antecedente más lejano de los movimientos sociales es la Liga de Consumidores creada en el año 1891 en la ciudad de Nueva York.

Otros movimientos de protección surgió como consecuencia de la publicación del libro **“YourMoney’s Worth”**, elaborado por los promotores de la **“ConsumerUnion”** quienes reclamaban al gobierno que publicase los resultados de los estudios comparativos realizados por la Administración sobre determinados productos. “Los fundadores de la **ConsumerUnion** fueron el ingeniero Stuart Chase y el economista F.J. Schlink, empleados ambos del **National Bureau of Standards**. Schlink fundo también la agencia **Consumer’sResearch**, que fue la primera entidad americana en brindar información al consumidor difundiendo entre sus asociados los resultados de los test comparativos gubernamentales sobre la calidad y el precio de los productos y servicios puestos en el mercado a través de una revista mensual.”²

Entre los factores que provocaron los movimientos de inicio de siglo estuvieron el aumento de los precios, los escritos polémicos de Upton Sinclair y los escándalos

² Acedo Penco, Ángel. **La Noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autonómico. Breve referencia al concepto de consumidor en el derecho extremeño.** Pág. 55.



relativos a las sustancias farmacéuticas. Todo ello culminó con la aprobación de la **Ley** sobre la Genuinidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas de 1906, de la **Ley** sobre Inspección de carne del mismo año, y con la celebración en 1914 de la Comisión Federal para el Consumo o **“Federal Trade Commission”**, que consistía en una agencia administrativa destinada a efectuar controles sobre la concurrencia y sobre las diversas actividades productivas destinadas al consumo general.

Una segunda protesta de consumidores tuvo lugar sobre la mitad del decenio de los treinta y fue motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor en plena depresión económica, el escándalo de la sulfanilamida y la huelga de las amas de casa en Detroit. La protesta culminó con las reformas para fortalecer la Ley sobre la Genuinidad de las sustancias alimenticias y farmacéuticas y con la ampliación de los poderes normativos de la Comisión Federal para el Comercio para combatir las actividades y las prácticas ilícitas o fraudulentas.

Por último, “el tercer movimiento de los consumidores se inició a mitad del decenio de los sesenta y es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, de las cuales una de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores.”³

Estos movimientos obtuvieron gran relevancia para el desarrollo de los derechos del consumidor en el mundo, sin embargo, el gran impulsor de protección de los derechos de los consumidores fue el presidente de los Estados Unidos J.F Kennedy quien, **“hábilmente identificó en su campaña electoral consumidor con votante”**. El 15 de

³ Ovalle Favela, José. *Op. Cit.*; Págs. 4 y 5.



marzo de 1962, día en el que presentó su Mensaje Especial al Congreso sobre Protección de Consumidores, acuñó la frase “**consumidores, por definición, nos incluye a todos**”, mencionando cuatro derechos básicos del consumidor: seguridad, información, elección y audiencia, “además de los medios para fortalecer los programas de los consumidores.”⁴ Lo pronunciado por Kennedy resumía cuestiones que se habían debatido sobre el tema de consumo y comprendía entre otros aspectos, el derecho a conocer el verdadero costo de los intereses en las operaciones a crédito, el costo real por unidad de productos de diversas marcas en competencia, los ingredientes fundamentales de un producto, las cualidades nutritivas de los productos alimenticios, las fechas de elaboración de los productos, así como sus respectivas fechas de caducidad, etc.

Lo verdaderamente importante de esta declaración, fue que constituyó un llamado a la acción social de individuos y grupos de los sectores público y privado, y a la participación individual, gubernamental y de agencias y organizaciones privadas, para que todos se involucren en un esfuerzo conjunto para proteger al consumidor.

En Europa los movimientos de protección a los consumidores, se originaron a fines de la década de los años cuarenta con la fundación del Consejo danés del consumidor (Forbrugerraadet, 1947) primera organización privada de consumidores; extendiéndose a los restantes países, en las dos décadas subsiguientes -especialmente en Gran Bretaña, Alemania y Francia-

⁴ Acedo Penco, Ángel. OP. Cit.; Pág. 74.



Naciones Unidas Fue así que, en 1977, el CES pidió al Secretario General que preparase un estudio sobre las instituciones y las disposiciones jurídicas vigentes en la esfera de la protección del consumidor; y en 1979, pidió que se preparase un informe amplio que incluyese propuestas de medidas sobre protección de los consumidores para su posterior examen por parte de los gobiernos.

b) Etapa dos: la protección específica de los consumidores en Europa y en Organismo Internacionales: Los movimientos sociales sucedidos en Estados Unidos tienen repercusión en Europa. De manera que en el viejo continente surgen asociaciones privadas de consumidores, se imprimen revistas y artículos en defensa de los consumidores, aparecen las primeras transmisiones radiofónicas y televisivas dedicadas a la información y a la educación de los consumidores, se realizan congresos, mesas redondas, debates sobre la posición del consumidor y sus derechos, y en fin, se crean organismos administrativos para la tutela de los intereses de los consumidores. En Europa los movimientos de protección a los consumidores se originaron a fines de la década de los años cuarenta con la fundación del Consejo danés del consumidor o "**Forbrugerraadet**" de 1947, primera organización privada de consumidores. En las dos décadas subsiguientes el fenómeno se extendió a los restantes países, especialmente a Gran Bretaña, Alemania y Francia.

La Organización de Naciones Unidas en 1961 manifestó su interés por proteger los derechos de los consumidores, esto lo llevó a cabo a través de dos de sus órganos especializados: la FAO (Organización para la Agricultura y la Alimentación) y la OMS



(Organización Mundial de la Salud). Estos organismos elaboran un programa común de normalización de productos alimenticios y redactan códigos de conducta internacionales, teniendo especial influencia en el tratamiento y regulación de productos peligrosos y medicamentos.

c) Etapa tres: la incorporación de los derechos del consumidor a la legislación: La cronología de los movimientos sociales tiene su epicentro en Estados Unidos y un efecto domino en los países europeos. La incorporación de los derechos del consumidor a las legislaciones nacionales se da de forma simultánea. En el Reino Unido se promulgan en 1961 la ley "**ConsumerProtectionAct**", en 1973 la "**Fair Trading Act**" y en 1977 la "**UnfairTradinAct**"; en Alemania el 9 de diciembre de 1976 se promulgó la Ley sobre las Condiciones Generales de los Negocios Jurídicos; en Francia en 1978 la Ley sobre la Protección e Información al Consumidor; en México la Ley Federal de México sobre Protección al Consumidor de 1978; "en Japón la Ley Básica sobre Protección de los Consumidores de 1968; y, en Canadá, la Ley de Quebec sobre Protección del Consumidor de 1978".⁵

El Tratado de Roma del 25 de marzo de 1957 constitutivo de la Comunidad Económica Europea alude de manera indirecta a los consumidores, especialmente los artículos 85 y 86. Tiempo después en 1973 la Asamblea consultiva del Consejo de Europa emitió la resolución 543/73, con la que aprobó el texto definitivo de la Carta Europea de Protección de los Consumidores. Esta Carta reconoció los siguientes cuatro derechos fundamentales de los consumidores:

⁵ Acedo Penco, Ángel. OP. Cit.;Pág. 66.



- a. Derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores.
- b. Derecho a la reparación del daño que resienta el consumidor por la circulación de *productos defectuosos o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos.*
- c. Derecho a la información y a la educación.
- d. Derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos, para expresar opiniones sobre decisiones políticas y económicas inherentes a la disciplina del consumo.

Esta Carta fue el primer documento que reconoció los derechos de los consumidores, fue el modelo que guió los ordenamientos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea.

El 14 de abril de 1975, el Consejo de las Comunidades Europeas aprobó el "Programa preliminar de la comunidad económica europea para una política de protección e información a los consumidores", la cual ordenó en forma sistemática todas las iniciativas para la tutela del consumidor. En el programa se reconocieron los siguientes cinco derechos fundamentales del consumidor:

- a. Derecho a la protección de la salud y la seguridad.
- b. Derecho a la protección de los intereses económicos.
- c. Derecho a la reparación de los daños.
- d. Derecho a la información y a la educación.
- e. Derecho a la representación (derecho de ser escuchado).

Estos cinco derechos fundamentales fueron confirmados por un segundo programa de una política de protección e información de los consumidores, adoptado por el Consejo



- d. Derecho a la información y a la educación.
- e. Derecho a la representación (derecho de ser escuchado).

Estos cinco derechos fundamentales fueron confirmados por un segundo programa de una política de protección e información de los consumidores, adoptado por el Consejo de las Comunidades Europeas el 19 de mayo de 1981. Los fundamentos jurídicos de la política de protección a los consumidores fueron incorporados al Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, en virtud de lo estipulado en el punto 17 del Artículo G del Tratado sobre la Unión Europea, firmado en Maastricht, Holanda, el 7 de febrero de 1992. La reforma incorporó al Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea el título XI, con el epígrafe "**Protección de los consumidores**", el cual comprende el Artículo 129 A. Este tratado elevó la protección a los consumidores al rango de política comunitaria, constituyéndose el Artículo 129 A en el marco jurídico que permitió continuar en el desarrollo de esta política.

Con el Tratado de Ámsterdam, que entró en vigor en 1 de mayo de 1999, se reformula el Artículo 129 A mediante el artículo 153, por el que se dispone dar preeminencia de protección a la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores, así como la promoción del derecho de información, educación y de organizarse para salvaguardar sus intereses.

Posteriormente, con el Tratado de Lisboa que entró en vigor el 1 de diciembre de 2009, se reforma el Artículo 153, y es a través del artículo 169 que se formula el fundamento de la protección de los consumidores, por el cual, "la Unión Europea se compromete a cumplir las exigencias de la protección de los consumidores planteadas en el artículo 153



- d) Etapa cuatro: La protección de los derechos del consumidor por Organismos Internacionales: El Comité de Consumidores de la Alianza Cooperativa Internacional (A.C.I.) adoptó en 1969 una *Declaración Internacional de los Derechos del Consumidor*, en la cual se señalan los siguientes derechos para el consumidor:
- a. Un nivel de calidad razonable en materia de nutrición, vestido y alojamiento.
 - b. Normas de seguridad suficientes y a un medio natural sano y libre de impurezas.
 - c. Acceso a mercaderías no falsificadas y a precios equitativos suficientemente variados y a elección.
 - d. Acceso a informaciones pertinentes sobre las mercaderías y los servicios y a ser instruido sobre las cuestiones corrientes del consumo.
 - e. La posibilidad de influir en la vida económica y de participar democráticamente en su control.

En esta declaración se indican los puntos medulares de los derechos del consumidor. En la adición a la A.C.I. hay algunas organizaciones internacionales que promueven los derechos del consumidor, tales como: el Comité de Consumidores (IOCU), la "**International Standard Organization**" (ISO), Naciones Unidas, el Comité de Consejo de ISO para políticas de consumidores (COPOLCO), Comisión Electro-técnica Internacional (IEC), Comunidad Económica Europea (CEE) y su Comité Consultivo de los Consumidores (CCC).

Un documento de vital importancia dentro del entramado internacional de protección de los derechos del consumidor lo representan las "Directrices para la Protección al Consumidor" aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de abril



de 1985 en la resolución 39/248 y que fueron el resultado de las gestiones realizadas por la “**International Organization of Consumer Unions**” (IOCU, que después se constituyó en “**Consumers International**”, las cuales consisten en un conjunto de bases sobre las cuales los Estados miembros deben desarrollar sus políticas y leyes de protección al consumidor. “Las Directrices dan a los derechos del consumidor un carácter universal, que rebasa el ámbito europeo que se les reconoció en la Carta de 1973 y en el Programa preliminar de 1975.”⁷

Estas directrices persiguen los objetivos de ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores; instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores; facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; y, promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.

⁷ Ovalle Favela, José. **Ob. Cit.** Pág. 80.



“Las directrices reconocen en forma implícita los siguientes seis derechos fundamentales de los consumidores.”⁸

a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

Esta directriz se refiere a los derechos que posee el consumidor en cuanto a:

Que los gobiernos adopten o fomenten la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible.

Que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible.

b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores. Esta directriz se refiere al derecho de consumidores relativa a la responsabilidad que tienen los gobiernos de:

Adoptar las políticas necesarias para hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos.

Procurar alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

⁸ Derechos del consumidor. “Directrices para la protección del consumidor”. <http://www.omco.org/derechos/directricez.htm>. Enero 2011.



Impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores

Ejecutar las medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores.

Adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades del fabricante para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan.

Alentar la competencia leal y efectiva, entre otras.

c) **El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual**

Los gobiernos deben promover la formulación de programas de información de los consumidores rurales y de los consumidores analfabetos, destinados a los medios de comunicación de masas. Además, deben promoverse los programas de información y educación del consumidor sobre los siguientes temas:

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

Peligros de los productos.

Rotulado de productos.

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



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

Peligros de los productos.

Rotulado de productos.

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

Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad.

Contaminación y medio ambiente, cuando proceda.

d) La educación del consumidor: Expone el deber de formular e incorporar en sus respectivos sistemas educativos, programas generales de educación e información del consumidor, tomando en consideración las tradiciones culturales del pueblo de que se trate. Teniendo como objetivo, el capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.

e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor: La directriz hace referencia al deber de los gobiernos de impulsar la aplicación de medidas jurídicas o administrativas que permitan a los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes que obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles; tomando en consideración las necesidades de los consumidores de bajos recursos económicos.

Así como, el derecho de los consumidores a obtener información sobre procedimientos vigentes y de otra índole para obtener compensación y solucionar controversias.

- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten

Esta directriz se refiere al deber de los gobiernos de fomentar la creación de cooperativas de consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

1.2. Naturaleza jurídica y características

Desde que se reconoce el derecho a la propiedad de los bienes de producción; el intercambio de bienes y servicios constituye ante todo una relación económica. Por lo tanto, la relación de consumo entre consumidor y proveedor está determinada por leyes económicas, sin embargo, ante la imposibilidad de que estas leyes funcionen de una manera natural y no se produzcan abusos o arbitrariedades se ha hecho necesaria la introducción de una normativa que ampare la necesidad que tiene el consumidor de adquirir bienes y servicios. Esta normativa se le conoce como derechos del consumidor o derechos al consumo.



derecho público, considerados como derechos humanos de tercera generación. Sus características son las siguientes:

- a. Son derechos humanos: Integran los denominados derechos de tercera generación porque son los de aparición más reciente (después de la segunda guerra mundial); en consecuencia, son posteriores a los derechos civiles y políticos (llamados de primera generación) y a los derechos económicos, sociales y culturales (llamados de segunda generación).

Son derechos humanos ya que constituyen un conjunto de exigencias que derivan de la naturaleza de la persona humana y que esta puede hacer valer ante la organización social para el mejor cumplimiento de sus fines. En este sentido estos derechos humanos son de carácter colectivo, llamados de doble titularidad porque son en parte personal y en parte colectiva, que los ubica entre la categoría de los llamados intereses difusos, o de los derechos de incidencia colectiva.

Se denominan intereses colectivos a los correspondientes a una pluralidad de sujetos que constituyen una categoría o un grupo homogéneo, unidos y organizados a fin de realizar los fines corporativos de la categoría o del grupo de que se trata (por ejemplo: sindicatos, colegios profesionales, asociaciones, etc.) o que pertenezcan a una misma confesión religiosa, comunidad de raza, lengua, ideología política, etc. Los intereses colectivos se caracterizan: por ser intereses diferenciados en la medida que se refieren a organizaciones de tipo asociativo; y, por ser intereses calificados en tanto se encuentran especialmente regulados por el ordenamiento jurídico. Los intereses difusos



son los intereses comunes a todos los individuos de una formación social, no organizada y no individualizable en forma autónoma. En consecuencia, los intereses difusos no se identifican con una determinada organización social, sino que se encuentran extendidos o diseminados en un universo no organizado.

Vale la pena exponer que la naturaleza difusa (interés no unificados dentro de las organizaciones) de los consumidores es uno de los factores que obstaculiza su regulación jurídica, junto a la perspectiva individual que evidentemente ofrece la protección de los consumidores. "Pero en la actualidad, se le da más importancias a las actividades que afectan no sólo a individuos aisladamente considerados, sino a clases, colectividades, o grupos por enteros."⁹

b. Es una rama del derecho económico: El derecho económico es la rama del derecho que comprende todas las normas del derecho público que reflejan la intervención del Estado en la Economía. El derecho económico aborda los grandes problemas de la sociedad contemporánea incluyendo la reglamentación jurídica de la macroeconomía.

El derecho económico es el derecho de la economía organizada y se ocupa a diferencia del Derecho Privado, de empresarios, de fuerzas de trabajo, y de unidades de

⁹"El consumidor: consideraciones teórico doctrinales en tomo a su concepto".
<http://www.monografias.com/trabajos17/concepto-consumidor/concepto-consumidor.shtml>. Enero 2011.



consumo. "El acento decisivo es no sobre derechos subjetivos, sino sobre la función social y económica concreta."¹⁰

c. Constituyen un vínculo jurídico y económico: El vínculo jurídico es una relación intersubjetiva entre dos o más sujetos –determinados o determinables, activos y pasivos-, que tiene como contenido una situación social, que por involucrar intereses económicos, éticos, o políticos el ordenamiento jurídico hace relevante, determinando que la relación social se eleve a la categoría de relación jurídica.

La relación jurídica puede establecerse entre sujetos, pura y simplemente, o bien entre sujetos, pero con relación a un bien; a esto corresponde una distinción fundamental de las relaciones jurídicas, las cuales, por tanto, se llaman respectivamente- personales y reales. Se trata de una relación de la cual derivan correlativamente y según los casos situaciones jurídicas activas y pasivas.

La relación jurídica considerada es la relación de consumo onerosa. Pero la provisión de productos y la prestación de servicios efectuadas a título gratuito se equiparan a las relaciones de consumo, siempre que se realicen en función de una eventual relación de consumo.

¹⁰Rosell, Carlos Rubén. "Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la dirección de atención y asistencia al consumidor en su aplicación". pág. 14

d. El acto de consumo: El diccionario define la palabra consumo como el gasto que se hace de determinados géneros; los cuales se introducen en una población para venderlos o consumirlos en la misma.

El acto de consumo en una sociedad de consumo es un hecho incontrovertible. En sociedades altamente consumistas el acto de consumo es el acto de libertad por excelencia. Crear la conciencia que se ejerce la libertad cuando se consume se logra a través de la exposición constante a una serie de posibilidades que por inabarcables nos parece infinita. Cómo no ser libre cuando para tomar una cerveza se debe escoger entre una gama de marcas y clases de cerveza. El ejemplo más característico de esto se encuentra en la tecnología, en donde las posibilidades son renovadas en tiempo insólito, los avances constantes sobrepasan la capacidad de los consumidores libres.

El acto de consumo no es solo el acto de libertad de las sociedades contemporáneas, es también el acto económico más importante. Para un mundo que produce bienes y servicios a un ritmo vertiginoso, la ausencia del acto de consumo se traduce en una parálisis de todo el sistema, de manera que para el sistema económico imperante nunca sobran los actos de consumo, por el contrario hay que incentivarlos, mantenerlos en constante excitación. Para ello se cuenta con la publicidad y el marketing, técnicas seguras para mantener la expectación y la confusa sensación de no haber gastado lo suficiente.

El acto de consumo consiste en la transacción o intercambio de dinero por bienes o servicios. Las personas que pagan por los bienes o servicios se les llama



consumidores o usuarios respectivamente y las personas que prestan los servicios o proporcionan los bienes son los proveedores o productor. En el acto de consumo se concentran la mayoría de derechos que asisten al consumidor o usuario, ello porque el acto de consumo es un acto despersonalizado que se lleva a cabo en la mayoría de los casos mediante un contrato de adhesión en donde las condiciones están marcadas por el proveedor, de manera que se omite la negociación. En el acto de consumo intervienen dos sujetos: el consumidor o usuario quien es el destinatario final de los bienes y servicios y el proveedor o empresario que se encarga de producir los bienes y prestar los servicios que sirven para satisfacer necesidades.

e. El consumidor o usuario: “En economía, un consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades y deseos que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.”¹¹ El consumidor es el actor final de las actividades productivas.

Bajo la lógica del mercado los productores satisfacen necesidades requeridas por los consumidores. En el sistema el consumidor se erige como un juez que premia y castiga a quienes ofrecen mejores servicios y bienes competitivos y de calidad. Satisfacer al consumidor es la consigna de los productores en competencia. En el ámbito de los negocios el consumidor es la persona u organización a la que el marketing dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra, estudiando el proceso de toma de decisiones del comprador.

¹¹www.wikipedia.com



persona u organización a la que el marketing dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra, estudiando el proceso de toma de decisiones del comprador.

El consumidor es todo sujeto que adquiere o usa un producto o un servicio determinado, como destinatario final; en sentido natural y obvio el vocablo consumidor define a quien consume bienes y productos; mientras que el vocablo usuario define a quien utiliza servicios; entre consumidor y usuario existe una relación de género a especie, porque en realidad, el usuario es un consumidor de servicios. La concepción de consumidor adoptada por las legislaciones, es decir, como aquel destinatario final de bienes y servicios para satisfacción de sus necesidades personales o privadas, excluye de manera expresa a todos aquellos empresarios y profesionales en el sentido más amplio del término.

Desde el punto de vista económico se considera consumidor al sujeto que adquiere bienes o utiliza servicios destinados a satisfacer sus necesidades, las de su núcleo familiar o las de sus allegados. El consumidor adquiere de un productor o de un intermediario, el valor de uso inmediato y final de un bien o servicio, sin emplearlo para la obtención de otros bienes o servicios. Desde el punto de vista jurídico, el consumidor es el adquirente de bienes o servicios, y como tal, participe de un acto jurídico relacional con un productor o intermediario de bienes o servicios.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala en el Artículo 3 literal c define al consumidor como una 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. En el mismo artículo pero en la literal k se define usuario de la siguiente como la 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.

- f. El proveedor: Mientras que el consumidor siempre persigue el disfrute personal o familiar de un bien o servicio; el proveedor generalmente persigue un fin de lucro aunque eventualmente pueda actuar en forma gratuita. Proveedor, es la persona que tiene a su cargo proveer o abastecer de todo lo necesario para el consumo. Se indica que el proveedor, expresión derivada del francés "**fournier**", es aquél que abastece o provee habitualmente los bienes y servicios necesarios para el consumo.

Es de fundamental importancia la clara determinación de las personas involucradas en la cadena de producción y comercialización porque sólo cuando se está ante un proveedor en el sentido legal de la expresión, es que quien adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final, podrá accionar en base a la normativa. En efecto, si quien vende no es proveedor, puesto que no desarrolla la actividad en forma profesional, los vicios en el producto deberán ser objeto de reclamación en base al derecho civil común, con sus limitaciones. Sería el caso de un particular que vende su automóvil a otro particular.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala en su Artículo 3 literal g define al proveedor como: la persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción,



distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa. De manera innecesaria la legislación guatemalteca define el concepto de anunciante como el proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

Esta definición del Artículo 3 literal a, es redundante debido a que un anunciante siempre es proveedor, el hecho de anunciar es una práctica comercial realizada por los proveedores a través de la promoción, el marketing y la publicidad.

1.3 Principios y principales derechos del consumidor

La protección legal del consumidor se justifica por la desigualdad que sufre una de las partes que contrata, por su desconocimiento del mercado, y por la desproporción que padece, sobre todo desde el punto de vista económico, respecto de la otra parte, generalmente el oferente. La efectiva aplicación de los derechos del consumidor se basa en el irrestricto respeto a una serie de principios y derechos que por sí solos explican en gran medida el objeto y razón de ser de las normas de la materia.

- a) Derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores: Este derecho protege la vida y la seguridad física de las personas. Fue uno de los primeros derechos en ser reclamado por los consumidores y las organizaciones de consumidores, implica que ningún producto, actividad o servicio puesto en el mercado



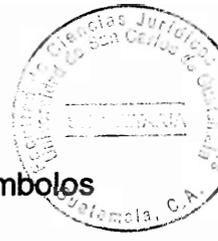
de que haya artículos que sin ser peligrosos puedan no ser recomendables para algunos usuarios es obligatorio informar en el etiquetado de los riesgos, consecuencias y cómo evitarlos.

La Organización de Naciones Unidas en las directrices para la protección de los consumidores, estableció en lo referente a la salud y la seguridad de los consumidores que los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible.

Se deben adoptar medidas adecuadas para “garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible. Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares, en lo que sigue denominados distribuidores deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados.”¹²

Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible. Dentro de lo posible, la información de vital importancia sobre

¹² *Ibíd.*



cuestiones de seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente.

Asimismo se deben adoptar medidas adecuadas para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben estudiar los métodos para garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros.

Los gobiernos deben adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aun cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo, o sustituirlo por otro producto; si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada.

b) **Derecho a la información:** Este derecho se relaciona con la obligación de los proveedores de otorgar al consumidor, en la oferta de un bien o en la oferta en la prestación de un servicio, información o descripción antes de la celebración del contrato, y que dicha información debe ser detallada y verídica en cuanto al precio, a las condiciones de contratación y respecto de las características relevantes del bien o servicio. El derecho a la información complementa otros derechos, por



ejemplo: si no se tiene información sobre lo que contiene un producto difícilmente se podrá velar por la seguridad y la salud de las personas que consuman ese bien.

El derecho a la información se relaciona también con el derecho a la educación porque uno de los objetivos del derecho a la información debe consistir también en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones; inclusive en los consumidores que se encuentran en situación desventajosa, como los de las zonas rurales, bajos ingresos o analfabetos.

Los fabricantes están obligados a indicar:

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

- Peligros de los productos.
- Rotulado de productos.
- Nombre genérico o marca comercial.
- Naturaleza del producto, es decir: su composición, categoría y cantidad del producto.
- Precio de venta al público.
- Fecha de caducidad.
- Instrucciones de uso o consumo.
- Los efectos en el medio ambiente.
- Utilización eficiente de materiales, energía y agua.



– Legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos y organizaciones de protección al consumidor.

c) Derecho a elegir: Escoger o elegir libremente el bien que deseamos adquirir o el servicio que necesitamos contratar se reduce a un acto voluntario y que nace en nosotros para satisfacer una necesidad o, simplemente, darse un gusto. La importancia está en que nuestra voluntad no sea limitada por presiones.

En cuanto a la elección misma, efectivamente el consumidor tiene el derecho a elegir, sólo que debe ser capaz de elegir bien, lo que implica que si se escoge un bien o servicio que es ofrecido por el comercio informal no estará protegido por la ley del consumidor, o si escoge un producto usado deberá saber que éste no tiene garantía ni derecho cambio o devolución.

En cambio si se prefiere el comercio establecido se podrá gozar de derechos, y garantías. Lo más importante es que la demanda haga funcionar sanamente la libre competencia entre las empresas, lo que redundará en la fijación de precios más beneficiosa para el consumidor.

Otro punto importante en el derecho a elección es el que tiene relación con la posibilidad de escoger entre una variedad de bienes y servicios ofrecidos con mayor y menor calidad, con mayor y menor precio, es decir lo que más se ajuste a nuestra necesidad, interés o gusto. Es necesario tener presente que el consumidor, para ejercer a plenitud la libertad de elección, debe estar debidamente informado.



- d) **Derecho a no ser discriminado:** Este principio o derecho recoge lo señalado tanto por la Constitución Política de la República guatemalteca, así como por los tratados internacionales en cuanto a que la discriminación de las personas no debe aceptarse en ningún ámbito. En materia del consumidor se entiende que los proveedores de un bien o de un servicio no deben discriminar en cuanto a quién o quienes se les dirija la oferta, o con quién o quiénes celebra o no determinado contrato.
- e) **Derecho a la compensación:** En el caso de haber sido víctima de un engaño, fraude o similar tiene derecho a recibir una compensación por ello. Todos los consumidores tenemos derecho a que nos indemnicen por los daños y perjuicios que nos ocasionen, salvo que el daño se deba exclusivamente a una mala utilización. Así, si se utiliza el producto sin seguir las instrucciones indicadas por el fabricante, la responsabilidad es propia y no podrá exigir compensación del daño.

La reparación o indemnización es una compensación a que tiene derecho a percibir el consumidor cuando en su patrimonio se produzca un daño material, o también cuando se sienta afectado moralmente, y siempre que dicha afectación se haya producido de manera directa por la infracción o incumplimiento por parte del proveedor, ya sea de las normas del contrato o de las normas que establece esta ley.

Para respetar este derecho se deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Se debe alentar a



todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores. Es importante facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y otros procedimientos para obtener compensación y solucionar controversias.

f) *Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores:* Este derecho le permite exigir al consumidor la reparación de los daños que haya sufrido como consecuencia de la adquisición de bienes o la prestación de servicios. Este derecho protege la economía doméstica garantizando que la publicidad, promociones y ofertas, los sorteos, las cláusulas de los contratos, las garantías de los productos no engañen al consumidor.

En esta época la publicidad tiene un enorme impacto social, trata de influir en el comportamiento de los consumidores. Por eso, la ley regula las técnicas publicitarias, estableciendo que han de ser fieles a la realidad de los servicios y productos que se anuncian. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los productos o servicios será sancionada como fraude y las Asociaciones de Consumidores están legitimadas para perseguirla y hacerla cesar.

En la mayoría de los casos los contratos de compra de bienes de consumo o de utilización de servicios están ya casi totalmente redactados por la empresa suministradora, dejando en blanco unas cuantas cláusulas, de modo que el consumidor



se adhiere al contrato aceptando las condiciones impuestas por el vendedor. Esto puede dar lugar a abusos ya que se pueden consignar cláusulas que perjudiquen al consumidor y que le dejen prácticamente indefenso. Es por ello por lo que la ley establece que estas cláusulas deben cumplir una serie de requisitos.

Otra manifestación más del derecho a la protección de los intereses económicos y sociales es la relativa a la garantía postventa de los productos, que debe entregarse al consumidor en el momento de la compra.

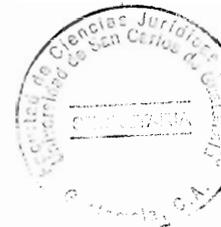
g) Derecho a la representación: Este derecho de vital importancia consiste en que los consumidores pueden formar y organizarse bajo asociaciones para la defensa de sus intereses comunes.

En Guatemala existen instituciones públicas y privadas encargadas de velar por los derechos del consumidor, siendo la más antigua la creada por el Ministerio de Economía que tuvo sus primeros intentos en la década de los años cuarenta y que se encargaba de velar por el control de precios y abastecimientos, esta evolucionó hasta llegar a ser lo que hoy en día se conoce como Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) la cual se encuentra adscrita a Ministerio de Economía. Por su parte las instituciones privadas iniciaron su gestión en los años ochenta dentro de éstas se encuentran, la Liga del Consumidor y el Centro de Defensa al Consumidor.



6.

6.



CAPÍTULO II

2. Situación legal de los derechos del consumidor en Guatemala

El marco normativo de los derechos del consumidor en Guatemala, se encuentra precedido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política de la República. El conjunto de normas que regulan los derechos del consumidor no son únicamente las normas específicas de la materia, se integra además con normas que tratan sobre la igualdad, la seguridad, la salud, la protección a la integridad de la persona y la búsqueda del interés común sobre el particular. No obstante lo anterior el principal cuerpo legal en materia de derechos del consumidor es la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República.

La importancia de la tutelaridad del estado dentro de una relación de consumo radica en el hecho de si el estado debe ser considerado como un ente controlador y proveedor o como regulador. La tendencia actual ha demostrado que el estado debe intervenir en el proceso económico asegurando a los agentes económicos proveedor y consumidor que su relación y actividad se desarrollará con la certeza que existe un ordenamiento que vela por la protección del equilibrio entre las partes, la igualdad en el mercado y el respeto de las normas jurídicas que protejan y regulen la relación de consumo.

El estado debe establecer que las reglas dentro del mercado sean las más apropiadas y aptas para el desarrollo, debe impulsar y definir las políticas públicas al respecto con la



colaboración de los grupos involucrados, la formulación y la retroalimentación de los nuevos rumbos a tomar. "Por lo tanto la presencia del estado en la regulación de las relaciones de consumo debe ser obligatoria y esencial."¹³

El estado en ejercicio de la denominada poder de policía, es decir la capacidad que tiene para verificar y controlar que se cumplan las reglamentaciones que dicta, la cual es una potestad administrativa, posee las competencias necesarias a fin de actuar con el objeto de controlar y supervisar si, en materia de consumo, las normas restrictivas de la autonomía de la voluntad del proveedor y reglamentarias destinada a tutelar los derechos de los usuarios y consumidores, son cumplidas por los proveedores. En caso de incumplimiento la administración estatal tiene la potestad de aplicar sanciones respectivas.

2.1. Antecedentes

Entre los antecedentes históricos guatemaltecos se encuentra el Decreto 1-85, emitido el 14 de enero de 1985 y publicado en el Diario Oficial número 46, el 15 de septiembre del mismo año, llamándose el mismo Ley de Protección al Consumidor, durante el gobierno de Facto del General Mejía Vítores y cuyo objetivo era básicamente el control del precio inmoderado que existía en los servicios fundamentales y en el precio de los productos para la sociedad guatemalteca, así como también determinar las sanciones correspondientes y establecer los delitos económicos.

¹³BroyRosell, Carlos Rubén. "Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la dirección de atención y asistencia al consumidor en su aplicación". Pág. 10



para la sociedad guatemalteca, así como también determinar las sanciones correspondientes y establecer los delitos económicos.

El Acuerdo Gubernativo número 48-85 que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor fue emitido el 25 de enero de 1985 y publicado en el diario oficial número 57 el 30 de enero del mismo año, también durante el gobierno de facto.

Posteriormente, fue emitido el Decreto número 58-87 relativo a la Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos esenciales, a través del Congreso de la República de Guatemala de fecha 13 de septiembre de 1987, publicado en el Diario Oficial número 13 de fecha 22 de septiembre de 1987, teniendo como objetivo primordial facultar al Ministerio de Economía para establecer y fijar los precios máximos para vender los productos esenciales y básicos a la sociedad guatemalteca.

Luego se emitió el Acuerdo Gubernativo número 387-87 el 29 de mayo de 1987, en dicho acuerdo se aprobaron los distintos estatutos de la Asociación Liga del Consumidor. La misma fue determinada como una identidad de iniciativa privada. Entre sus distintas actividades se encargó de la publicación de una revista llamada "Reporte al Consumidor". También fue creado el foro permanente de protección al consumidor el cual entre sus objetivos primordiales, pueden mencionarse los siguientes.

- a) Evitar la duplicidad de los esfuerzos mediante el mejoramiento de la forma en que se aprovechan los recursos institucionales de cada una de las distintas organizaciones existentes.



- b) Lograr un mejor desarrollo de las actividades y de los programas que se llevan a cabo así como constituir instancias representativas, encargadas de apoyar y gestionar diversas acciones jurídicas, políticas y legislativas encargadas de la promoción de los derechos del consumidor enfocados desde puntos de vista estratégicos y amplios.

Posteriormente en el mes de noviembre del año 1992, es desarrollado el primer seminario sub – regional, llamado: El Mejoramiento de Protección al Consumidor, dicho seminario fue realizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores, en Antigua Guatemala, y cuyos objetivos primordiales fueron, los que a continuación se indican:

- a) Definición y promoción de estrategias encaminadas al desarrollo de programas para mejorar la protección brindada al consumidor.
- b) Establecimiento de mecanismos de enlace, coordinación y comunicación entre los diversos grupos y organizaciones. Dichos mecanismos fueron promovidos por la organización internacional de asociaciones de consumidores.

Otros de los antecedentes de la historia de Guatemala, en lo relacionado a la debida protección y apoyo con la que debe contar el consumidor guatemalteco se encuentran constituidos por el proyecto de ley que fue desarrollado por el Ministerio de Economía, el cual fue llamado Dirección General del Consumidor, y que no fue aprobado.

El Acuerdo Gubernativo número 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995, publicado el 7 de septiembre del mismo año en el Diario Oficial, creó la Dirección de Atención y



Consumidores se celebra el 15 de marzo de 1996, para que exista un debido respeto y apoyo en beneficio a todos los consumidores en nuestra sociedad guatemalteca.

Actualmente nos regimos por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala y por su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 777-2003.

2.2. Declaración Universal de los Derechos Humanos

Los derechos humanos constituyen las facultades y prerrogativas propias de todos los hombres. La Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, estipula los siguientes derechos del hombre relacionados con los derechos de los consumidores y usuarios:

- a) Derecho de igualdad: porque todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos de toda índole, sin importar su raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, reglados en los Artículos 1, 2 y 7
- b) Derecho a la vida, libertad y seguridad: porque debe garantizarse que los servicios y productos que las personas consumen no causarán perjuicios a la vida, libertad o seguridad de ellas mismas o de su familia, regulado en el Artículo 3
- c) Derecho de asociarse: Todas las personas tienen la libertad de reunirse y asociarse en forma pacífica para velar por sus derechos como consumidores y usuarios, regulado en el Artículo 20



- d) Derecho a satisfacción de los derechos económicos: porque las personas necesitan que sus derechos económicos sean protegidos a fin de garantizar su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad, regulado en el Artículo 322.
- e) Derecho a nivel de vida adecuado: porque se debe garantizar a las personas y sus familias su salud y bienestar, velando por la calidad de los productos destinados a la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios, regulado en el Artículo 325.
- f) Derecho a la educación: porque solo la instrucción y formación a las personas sobre los derechos que poseen como consumidores permitirá el pleno desarrollo de su personalidad humana regulado en el Artículo 326.

2.3. Constitución Política de la República de Guatemala

En relación a los derechos del consumidor y usuario, la Constitución Política de la República de Guatemala reconoce los siguientes derechos individuales que amparan toda queja o acción legal que pueden iniciar los consumidores y usuarios al considerarse afectados.

- a) Libertad e igualdad: en cuanto a que todas las personas son iguales ante la ley, con los mismos derechos y libertades; así mismo, nadie puede ser perseguido ni molestado por sus opiniones o actos que no impliquen infracción a la ley regulado en el Artículos 34 y 5.
- b) Derecho defensa: porque nadie puede impedir la protección y defensa tanto de la persona como de sus derechos, regulado en el Artículo 12.



- c) Derecho de petición: porque ante toda violación que se cometa de los derechos de las personas, se tiene derecho a dirigir en forma individual o colectiva, peticiones ante la autoridad correspondiente, la cual está obligada a tramitarlas y resolverlas., regulado en el Artículo 28.
- d) Libre acceso a tribunales y dependencias del Estado: en cuanto a que las personas tienen la facultad de iniciar acciones legales y exigir el cumplimiento de sus derechos ante los tribunales, dependencias y oficinas del Estado respectivas regulado en el Artículo 29
- e) Derecho de asociación: porque todas las personas tienen derecho a asociarse libremente para exigir el cumplimiento de sus derechos regulado en el Artículo 34
- f) Libre emisión del pensamiento: porque es inviolable el derecho de las personas a expresar su pensamiento sin censura regulado en el Artículo 35.
- g) Acción contra infractores y legitimidad de resistencia: porque toda persona que hubiere sido afectada en sus derechos puede mediante la denuncia, iniciar el enjuiciamiento de los mismos, regulado en el Artículo 45

Asimismo, el referido cuerpo legal estipula que el estado guatemalteco es el responsable de velar que la alimentación y nutrición de la población reúna los requisitos mínimos de salud. regulado en el Artículo 99 Además, tiene como obligación fundamental, velar por la calidad de los productos de consumo interno y de los destinados a la exportación, para garantizar a los consumidores, su salud, seguridad y legítimos intereses económicos regulado en el Artículo 119 literal i)

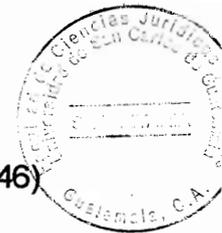


Finalmente, la Carta Magna también prohíbe los monopolios y establece que es deber del estado proteger la economía del mercado e impedir que las asociaciones restrinjan la libertad del mercado en perjuicio de los consumidores y usuarios regulado en el Artículo 130.

2.4. Ley de Protección del Consumidor y Usuario (Decreto Número 006-2003)

La ley de Protección del Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República entró en vigencia el 26 de marzo de 2003 y derogó deroga la Ley de Protección al Consumidor, Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado, y las disposiciones reglamentarias derivadas de la misma. La Ley consta de 4 considerandos y 113 artículos. Su estructura es la siguiente:

- **Capítulo I: Disposiciones generales (Artículos del 1 al 3)**
- **Capítulo II: De los consumidores, usuarios y proveedores**
 - **Sección I: De los derechos de consumidores y usuarios (Artículos 4 y 5)**
 - **Sección II: De las organizaciones de los consumidores y usuarios (Artículos del 6 al 13)**
 - **Sección III: De los proveedores (Artículos del 14 al 17)**
- **Capítulo III: Disposiciones especiales**
 - **Sección I: Información y publicidad (Artículos del 18 al 25)**
 - **Sección II: Normalización y metrología (Artículo 26)**
 - **Sección III: Créditos para el consumo (Artículos 27 y 28)**
 - **Sección IV: Prestación de servicios (Artículos del 29 al 34)**
 - **Sección V: Servicios públicos (Artículos del 35 al 38)**



- Sección VI: Seguridad de los productos y servicios (Artículos del 39 al 46)
- Sección VII: Protección contractual (Artículos 47 al 52)
- **Capítulo IV: Dirección de atención y asistencia al consumidor**
 - Sección I: Disposiciones generales (Artículos 53 y 54)
 - Sección II: Director (Artículos del 55 al 62)
 - Sección III: Régimen económico y financiero (Artículo 63)
 - Sección IV: Control y fiscalización (Artículos 64 y 65)
- **Capítulo V: Función y programas de tutela (Artículos 66 y 67)**
- **Capítulo VI: Infracciones y sanciones (Artículos del 68 al 76)**
- **Capítulo VII: Procedimientos administrativos para la solución de conflictos**
 - Sección I: Disposiciones generales (Artículos del 77 al 81)
 - Sección II: Arreglo directo y conciliatorio entre las partes (Artículo 82)
 - Sección III: Arbitraje de consumo (Artículo 83)
 - Sección IV: Proceso administrativo (Artículos del 84 al 98)
 - Sección V: Aplicación de las sanciones (Artículos 99 al 104)
- **Capítulo VIII: Impugnación de las resoluciones (Artículos 105 y 106)**
- **Capítulo IX: Disposiciones transitorias, finales y derogatorias (Artículos del 107 al 113)**

En el primer considerando los legisladores establecieron los principios en los que se basa la ley: i) la defensa de consumidores y usuarios, ii) la preservación de la calidad de los productos, iii) la protección a la salud del consumidor, iv) la protección a la seguridad del consumidor y v) la preservación de los legítimos intereses económicos.



El considerando segundo hace referencia a que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, por lo que el estado tiene el compromiso internacional de procurar la efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

El tercer considerando hace mención del principio de justicia social y el cuarto considerando indica la necesidad de reunir en un cuerpo normativo coherente y unitario la legislación referente a los derechos del consumidor como una medida para evitar la dispersión y el menoscabo.

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

El estado guatemalteco reconoce a los consumidores y usuarios los siguientes derechos: la protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios diversos; la libre elección del bien o servicio a adquirir; la libre contratación; el libre acceso a información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, incluyendo la información relacionada a sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar; la



ser reclamada en caso de daños o perjuicios que la persona pueda sufrir por incumplimiento de lo pactado con el proveedor de los bienes o servicios; la posibilidad de reposición del producto o del reembolso del precio pagado por el producto que sea de inferior calidad a la ofrecida por el proveedor; a que el proveedor sostenga los precios publicitados por los productos; la devolución de los productos que no hubieren sido requeridos por el consumidor o usuario al proveedor, sin la obligación de efectuar pago alguno; la formación que debe darse a consumidores y usuarios sobre la forma adecuada de consumir o usar los bienes adquiridos o servicios contratados; la utilización del libro de quejas para dejar registro por escrito de alguna inconformidad que el consumidor o usuario tenga en relación al bien adquirido o al servicio contratado.

Estos derechos preceptuados en la ley de protección al consumidor y usuario los regula como básicos o mínimos, sin perjuicio de los demás reconocidos y regulados en otras leyes.

2.5. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Acuerdo Gubernativo número 777-2003)

Con la promulgación del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contenido en el Acuerdo Gubernativo número 777-2003, que entró en vigencia el 22 de diciembre de 2003, se desarrollan los procedimientos administrativos y los demás necesarios, como la inscripción y registro de las Organizaciones de Consumidores y usuarios y las normas de calidad para la aplicación de la Ley.



Este cuerpo legal estipula que los proveedores que intervengan en la distribución y comercialización, serán responsables solidarios del incumplimiento de la información básica consignada en etiquetas, envolturas, envases y empaques, así como de las características que esta información debe reunir según dicho artículo. Excepto, los productos de mercados cantonales (verduras, frutas, legumbres, granos etc.); o aquellos que por su naturaleza se venden a granel. (Art. 19)

También establece la obligatoriedad de la exhibición de precios de los bienes y servicios que ofrecen los propietarios de los establecimientos y el derecho de los consumidores y usuarios y las organizaciones de éstos, al tener conocimiento que se está incumpliendo esta obligación, de hacer la denuncia respectiva ante la Unidad Administrativa que designe La Dirección, regulado en el Artículo 20.

Asimismo preceptúa que todas las promociones, ofertas o liquidaciones de temporada, en las cuales se ofrezca algún incentivo para participar en concursos o sorteos, el proveedor deberá hacer del conocimiento del consumidor y usuario la forma en la que se hará el concurso o sorteo, el lugar y la hora en la que se llevará a cabo dicha actividad, por los medios de comunicación idóneos, así mismo deberá informar por los mismos medios los resultados de dichos concursos o sorteos, regulado en el Artículo 22.

El reglamento enunciado establece el derecho de presentar la denuncia, en caso de haberse utilizado publicidad engañosa, regulado en el Artículo 21. Y por otra parte, determina que para que proceda toda solicitud de reparación, restitución, reposición o devolución presentada ante sus oficinas, previamente el consumidor o usuario deberá



interponer la denuncia a la Dirección y deberá demostrar que registró su reclamo en el libro de quejas. Posteriormente, si la autoridad lo estima con lugar, determinará el monto de la indemnización a cancelar por los daños ocasionados, regulado en el Artículo 44.

2.6. Código Civil, Decreto Ley 106

El Código Civil guatemalteco, consigna que el consumidor de una cosa puede solicitar al enajenante que efectúe el saneamiento por vicios ocultos del contrato oneroso en que se le transfiere la propiedad, posesión, uso, goce o disfrute de la cosa adquirida. (Art. 1543)

Por otra parte, el referido cuerpo legal estipula que el enajenante está obligado efectuar el saneamiento por los vicios o los defectos ocultos que la cosa enajenada posea, que la hagan impropia o inútil para el uso a que se le destina y que de haberlo sabido el adquirente (el consumidor), no hubiera aceptado la cosa o el precio convenido, regulado en el Artículo 1559.

Asimismo, el Código Civil determina que en caso de que el enajenante de los productos se enriquezca sin causa legítima y con perjuicio del consumidor, éste se encuentra obligado a indemnizarlo en la medida de su enriquecimiento indebido. (Art. 1616)

La referida ley también regula que la persona que cause daño o perjuicio a otra, ya sea en forma intencional, por descuido o imprudencia, está obligada a repararlo a la persona afectada, regulado en el Artículo 1645.

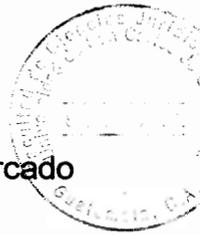
Si una persona hubiere cometido un delito doloso o culposo, está obligado a reparar a la víctima los daños o perjuicios que le haya causado con la comisión del delito, regulado en el Artículo 1646.

2.7. Código Penal Decreto número 17-73 del Congreso de la República

En cuanto a la violación de los derechos del consumidor, el Código Penal guatemalteco vigente regula como delitos:

- a) El delito de monopolio: Por el cual la ley penal sanciona con pena de prisión de seis meses a cinco años y multa de quinientos a diez mil quetzales, todo acto que realice una persona con fines ilícitos y que cause perjuicio a la economía nacional, como la absorción de la producción de uno o más ramos industriales o de la misma actividad comercial o agropecuaria; o bien, cuando en perjuicio de los particulares, se simule la constitución de varias empresas, para vender cierta clase de géneros a determinados precios, ,regulado en el Artículo 340.

Adicionalmente, esta ley reconoce como otras formas de monopolio: el acaparar determinados productos de primera necesidad con el propósito de provocar el alza de los precios en el mercado interno; la realización de actos que impidan la libre concurrencia en la producción o en el comercio, así como de los que limiten la producción o elaboración de algún artículo; y la exportación de artículos de primera necesidad cuando este acto pueda provocar la escasez o carestía en el mercado interno, ,regulado en el Artículo 341.



necesidad cuando este acto pueda provocar la escasez o carestía en el mercado interno, , regulado en el Artículo 341.

- b) Delito de especulación: por el que la ley penal sanciona a la persona que propague falsos rumores o noticias o desvíe las leyes de la libre oferta y demanda, y de la que mediante cualquier acto produzca una disminución del precio de los productos objeto de un contrato, con pena de prisión de uno a cinco años y multa de un mil a cien mil quetzales, regulado en el Artículo 342
- c) Delito de estafa propia: por el que la ley sanciona con pena de prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales, a la persona que hace que otra incurra en error, usando algún tipo de ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio, regulado en el Artículo 263.
- d) Casos especiales de estafa: la ley penal sanciona a la persona que altere la calidad o peso de las joyas; defraude mediante la utilización de pesas falsas; enajene bienes inmuebles fingiendo ser el propietario del mismo; cuando enajene bienes gravados o con otro tipo de limitaciones, afirmando falsamente en el negocio que los bienes están libres de éstos; a quien enajene por separado de la misma cosa a dos o más personas; a quien disponga de los bienes sin haber cancelado el último pago; a quien despoje de sus bienes a cualquier persona utilizando algún engaño o aprovechándose de la inexperiencia del menor de edad, regulado en el Artículo 264.

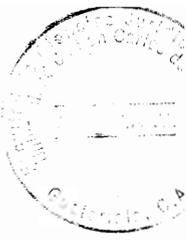
2.8. Código de Comercio Decreto número 2-70 del Congreso de la República

Este cuerpo legal, se refiere a la prohibición de monopolios, igualmente sancionado por el Artículo 340 del Código Penal vigente, y establece que todas las empresas tienen obligación de contratar con cualquiera que requiera sus servicios o productos, observando igualdad de trato entre las diversas categorías de consumidores, regulado en el Artículo 361.

2.9. Código de Salud Decreto número 90-97 del Congreso de la República

En cuanto al Código de Salud, éste preceptúa que corresponde al Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, la labor de desarrollar la función de prevención y control en las etapas de procesamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos procesados de toda clase; así como actuar junto con el Ministerio de Energía y Minas a través de su dependencia específica, para realizar el control y la certificación de los niveles de radiactividad en los alimentos, así como determinación de la aptitud para el consumo de dichos alimentos, regulado en el Artículo 130.

Asimismo, corresponde al Ministerio de Agricultura y Ganadería y Alimentación, la labor de prevención y control en las etapas de producción, transformación, almacenamiento, transporte, importación y exportación de alimentos naturales no procesados.



CAPÍTULO III

3. Análisis del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Desarrollar la evolución histórica de los derechos del consumidor y usuario, entender cómo fue que un concepto, el de consumidor, correspondía a todos, concebir el interés del Estado porque relaciones eminentemente privadas estuvieran enmarcadas dentro de responsabilidades de orden público y crear una red de asociaciones y organismos nacionales e internacionales que velaran por la nueva normativa. Todo ello fue abordado en el capítulo I, de manera que no volveremos sobre cuestiones ya expuestas, aunque si recalcar que consumidor o usuario es el actor final de las actividades productivas de bienes y servicios.

En el capítulo II se desarrollo la situación legal de los derechos del consumidor en Guatemala, y para ello se siguió con la lógica de exponer la ubicación de los derechos del consumidor dentro de las normas constitucionales y de derechos humanos, continuar con las normas de carácter ordinario para recalcar en las reglamentarias. De toda esa exposición normativa, transcribiré unos cuantos artículos:

3.1. Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

“Artículo 2 Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de



personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.”

Esta norma contiene tres supuestos tan claros que están separados por un punto y seguido. De los tres supuestos dos son prescriptivos y uno es prohibitivo. Además el primero contiene la regla general y los siguientes las excepciones a la regla.

a) Supuesto 1: “Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas.”

Este supuesto jurídico contiene la norma general, aquí se encuentra de manera amplia el ámbito de aplicación de la ley, es decir, todos los fenómenos y hechos sociales que al analizarse encuentran su explicación y solución jurídica en lo regulado por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. (Recordar que el derecho y su entramado legal busca ser coherente y total, de manera que la solución de un hecho fáctico requiere la aplicación de muchas normas jurídicas).



A la pregunta *¿En cuáles situaciones se aplica la Ley de Protección al Consumidor y Usuario?*, la respuesta corta sería: a los actos de consumo, mientras que una respuesta desarrollada sería: a todas aquellas manifestaciones de la voluntad con consecuencias jurídicas, realizadas dentro del territorio de Guatemala y llevadas a cabo entre una persona individual o colectiva que se dedica a la prestación de bienes y servicios y una persona que consume el bien o servicios como agente último de la actividad productiva.

b) *Supuesto 2: Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria.*

Este supuesto contempla la supletoriedad de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, lo cual implica una aplicación indirecta y limitada. Este supuesto restringe los derechos del consumidor al dejar fuera de su esfera normativa actos jurídicos entre proveedores y consumidores o usuarios.

c) *Supuesto 3: 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.*

El tercer supuesto es una prohibición, si en el anterior se limitaba la aplicación de la Ley en este se suprime cuando los actos jurídicos son prestados por profesionales o técnicos. Si bien es discutible esta exclusión, está ampliamente reconocida por la doctrina y por la legislación comparada el hecho que profesionales y técnicos no

equiparable al de los proveedores de productos y servicios de masas. Por lo tanto el cliente, se acepta, no es un consumidor.

3.2. Ámbito de aplicación de la Ley

Todo cuerpo normativo y toda norma jurídica tienen un ámbito de aplicación. El ámbito de aplicación de la ley implica establecer límites, fronteras que no se pueden traspasar sin cometer una ilegalidad. Toda ley tiene una aplicación restrictiva.

Teóricamente solo las leyes de carácter natural (derechos humanos) tienen aplicación universal (lo cual no implica el reconocimiento por el Estado, aunque si la legitimidad para que los ciudadanos las exijan); fuera de estas, toda ley escrita o no escrita tiene un ámbito de aplicación restrictivo, cuyo primer límite está dado por el propio Estado y su soberanía, es decir, una ley será aplicable solo en el ámbito de la soberanía del Estado que la emitió.

Delimitado el ámbito de aplicación dado por la soberanía, el organismo encargado de sancionar la ley, pone límites de carácter temporal (plazo de vigencia de la ley), territorial (si es para una zona específica de todo el espacio geográfico que comprende la soberanía del Estado), por condiciones objetivas de la persona (este límite a la aplicación de la ley ha sido utilizado en el pasado como un mecanismo para segregar a parte de la población por motivos principalmente raciales o religiosos).



Es por ello que la ley siempre debe de ser general, debe incluir a toda la población, y salvo casos justificados el sujeto al que va dirigida la norma debe ser cualquier ciudadano, es decir cualquier persona mayor de edad.

No obstante lo anterior, hay leyes cuya aplicación solo puede ser para grupos de la población, por ejemplo la ley del adulto mayor va dirigida a personas de la tercera edad; la ley de nacionalidad para personas extranjeras, las leyes relacionadas a los pueblos indígenas, etc.).

Limitar una ley por razón de su materia es siempre necesario, y por una sencilla razón: la materia ordena y orienta al sujeto de derecho de cómo y en dónde debe solicitar la tutela por parte del Estado; de manera que limitar una ley por razón de su materia permite el correcto funcionamiento de los recursos administrativos y las leyes procesales.

Doctrinaria y legalmente se reconocen principalmente dos ámbitos de aplicación: el espacial y el temporal. El primero implica la zona geográfica dentro de la cual la aplicación de la ley es de observancia general, es decir, de aplicación erga omnes y sin posibilidad de argumentar ignorancia o desconocimiento de la misma.

La ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el artículo dos establece el ámbito de aplicación territorial de la ley al establecer que se aplica en todo el territorio nacional.

“quince días después de su publicación”, lo que sucedió el 26 de marzo de 2003; sin embargo esto establece únicamente el inicio del intervalo, el momento en que cobra observancia general la norma, no así cuando deja de surtir efectos en las relaciones interpersonales. Para conocer el final del intervalo habrá que esperar su derogatoria, al igual que el Decreto 006-2003 derogó el Decreto Ley 1-85, puede ser que en el futuro la Ley de Protección al Consumidor y Usuario sea derogada por una ley nueva. En conclusión podemos decir que el ámbito temporal de la Ley es desde el 26 de marzo de 2003 hacia futuro.

El ámbito de aplicación mencionado es el personal, que se establece un límite en cuanto a las personas o sujetos que se ven afectados por la aplicación de la ley. Es un dicho popular que las leyes no pueden tener dedicatorias, esto implica que no se legisla para una persona en particular. Las leyes siempre deben ir orientadas a grupos generales, por ejemplo: el Código de Comercio para los comerciantes, el Código de Trabajo para los trabajadores, el Código Militar para los militares, etc.

Si bien estos son segmentos de la población lo importante radica en que cualquiera puede ser sujeto de esas leyes. No todos somos comerciantes pero cualquiera podría serlo. En la ley de Protección al Consumidor y Usuario se establecen dos sujetos de aplicación de la ley: consumidores y/o usuarios por un lado y proveedores o agentes económicos por el otro. En ambos casos el sujeto puede ser una persona individual o colectiva. El Artículo dos prohíbe a sujetos que se encuentran en una relación de trabajo o bajo un contrato de servicios técnicos o profesionales ser considerados proveedores de un bien o servicio, esta exclusión es ampliamente aceptada por la doctrina y la legislación comparada.



o bajo un contrato de servicios técnicos o profesionales ser considerados proveedores de un bien o servicio, esta exclusión es ampliamente aceptada por la doctrina y la legislación comparada.

El ámbito de aplicación de la ley por razón de su materia, como se expuso en este mismo capítulo tiende a ordenar y orientar el uso de los recursos administrativos y las leyes procedimentales o adjetivas. Cuando una ley reconoce o brinda determinado derecho, implícitamente reconoce o brinda determinado procedimiento para su exigencia. Este procedimiento puede ser administrativo o judicial.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario reconoce derechos para los consumidores y usuarios, y como cualquier derecho, estos pueden ser vulnerados de modo que hay procedimientos mediante los cuales los consumidores o usuarios pueden exigirlos (hacerlos efectivos) ya sea ante autoridades administrativas (DIACO) o judiciales (jueces y magistrados). En Guatemala existen dos limitaciones estructurales: la primera es que no existen juzgados con competencia específica para derechos del consumidor, de manera que son los de derecho común los que conocerían de un asunto relacionado a derechos del consumidor.

La segunda, es que mediante en el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario el procedimiento administrativo de denuncia por violación a los derechos del consumidor que se debe tramitar ante la DIACO, queda sin efecto para aquellos servicios brindados por un proveedor cuya actividad tenga una ley y autoridades



específicas. Ejemplos de lo anterior son: los servicios de telefonía celular, servicio de agua, servicio de luz y el servicio de tarjetas de crédito.

3.3. Actos jurídicos de aplicación directa y actos jurídicos de aplicación supletoria de las normas de protección al consumidor

La aplicación directa de una norma jurídica implica que un cuerpo normativo es utilizado preferentemente sobre otros para la resolución o subsunción de un fenómeno de la realidad, es decir, que mediante técnicas interpretativas se intenta encontrar la solución al problema fáctico mediante la aplicación exclusiva de un determinado conjunto de normas jurídicas.

Para que el derecho sea una ciencia coherente y total o al menos intentar serlo, es necesaria la existencia de límites y categorías que faciliten su aplicación armónica. Uno de los beneficios más preciados para una sociedad que respeta y aplica sus leyes es la creación de un orden de convivencia. Imposible de lograrlo si dentro del entramado legal, reglamentario y jurisprudencial existen las contradicciones simplistas y la facilidad de aquello que dice el refrán de “hecha la ley, hecha la trampa”.

Los ámbitos de aplicación de las leyes son límites y categorías que buscan la ordenación lógica de las leyes. Ordenarlas para que nos solucionen el caos. Establecer su territorio, la temporalidad, la materia, los actos, los sujetos etc. Viviríamos en un ordenamiento legal carente de lógica si para elaborar un contrato de arrendamiento

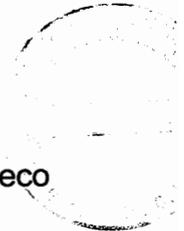


dudáramos de la idoneidad de consultar o no el Decreto No. 25-94, o si las normas posteriores no derogaran a las normas anteriores. Ahora bien, marcar la diferencia entre una norma de derecho mercantil de una de derecho laboral no imposibilita que en determinados casos su aplicación sea concurrente, al contrario, lo excepcional es presenciar un hecho que se resuelve exclusivamente utilizando un solo cuerpo legal. La realidad es siempre más compleja.

Los casos de laboratorio, son para eso, para el estudio y el análisis. De igual manera, que lo normal sea que todo cuerpo normativo lleve aparejado las disposiciones derogatorias no exime que por ejemplo para la elaboración de la presente tesis se consulte el Decreto 1-85, Ley de Protección al Consumidor, y se justifique como un antecedente histórico o de derecho comparado.

La aplicación directa de una norma al caso concreto implica la exclusión de otras. Un ejemplo: Entre dos personas en donde una presta su tiempo, libertad y fuerza en condiciones de dependencia y subordinación y la otra en contraprestación entrega una remuneración económica, se da una relación jurídica, que la doctrina y la ley llaman relación de trabajo, en donde la primera es el trabajador y la segunda el patrono.

Para regular este tipo de relación, es decir para determinar que derechos y que obligaciones le corresponden a cada uno, existen las leyes de trabajo de carácter sustantivo (Código de Trabajo y Contrato de Trabajo) y para poder exigir esos derechos existen las leyes de trabajo de carácter administrativo y procesal (reglamentos del Ministerio de Trabajo y Código de Trabajo), y solo estas se aplican de manera directa,



es decir, de las miles de leyes que existen en el ordenamiento jurídico guatemalteco son las normas de trabajo las que utilizamos para resolver un problema surgido dentro de una relación de trabajo. Ahora bien, en el Artículo 326 del Código de Trabajo establece que se aplicaran de manera supletoria las normas contenidas en el Código Procesal Civil y Mercantil, lo cual implica que sirven auxiliares a las leyes de trabajo al momento de resolver problemas surgidos dentro de una relación de trabajo.

Siguiendo la lógica del ejemplo anterior: entre dos personas en donde una presta un servicio o vende un producto y la otra paga por ese servicio o por ese producto se da una relación jurídica, una relación de consumo, en donde las leyes a aplicar de manera directa deben ser las normas de derechos del consumidor y supletoriamente otras, como podrían ser las normas de derecho común; sin embargo el artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que cuando estas relaciones de consumo tengan una ley específica la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se aplicará de manera supletoria.

La ley de telecomunicaciones, la ley de bancos y la ley general de electricidad se aplican de manera directa para resolver problemas que surgen de una relación de consumo entre proveedor y consumidor, y esto es así aunque no tengan como principal objetivo regular derechos del consumidor, sino que regular la constitución y el funcionamiento de las telefonías, los bancos y la empresa eléctrica respectivamente y su relación con el Estado.

La aplicación directa de las normas de derechos del consumidor resulta decisiva para la pronta y efectiva intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Aplicar supletoriamente las normas de protección al consumidor es limitar la función de la DIACO.

3.4. Análisis sobre como el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario imposibilita la efectiva defensa de los derechos del consumidor

La defensa efectiva de los derechos del consumidor requiere de una serie de medidas y condiciones que no son exclusivamente de carácter material o económico. Muchas son las causas por las cuales los derechos del consumidor no son respetados en Guatemala. Una cultura basada en la sumisión y en la tolerancia de abusos sistemáticos de toda índole (a la vida, la propiedad, el honor, etc.) es una de las causas, la falta de educación y formación en materia de derechos del consumidor es otra, y de las más importantes.

A nivel institucional las falencias de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor representan un obstáculo insubsanable para la defensa y protección de los derechos del consumidor, si esta institución falla en su objetivo no existe una red de consumidores, organismos privados nacionales o internacionales que puedan suplirla en su labor.

El presupuesto destinado a la DIACO es insuficiente para una efectiva cobertura de las necesidades de los consumidores.



El déficit de recurso humano y material que imposibilita la atención de todas las demandas de los consumidores es preocupante. Unido a lo anterior hay un dato que muestra la falta de voluntad por parte de las autoridades y políticos de dotar a la DIACO de los instrumentos económicos necesarios para realizar la labor.

El Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en sus disposiciones transitorias, finales y derogatorias establece lo siguientes: "Artículo 107. Procuraduría. En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario."

Han transcurrido ocho años desde que entró en vigencia esta disposición y a día de hoy no se ha creado la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. La comisión de derechos del consumidor del Congreso, ha realizado algunos intentos para que la creación de la procuraduría del consumidor fuera aprobada por el órgano legislativo. La creación de la procuraduría implicaría entre otras cosas una mayor asignación presupuestaria.

El Artículo 2 de la Ley imposibilita una efectiva defensa de los derechos del consumidor y usuario, mediante una limitación a la competencia e intervención de la DIACO en asuntos donde existe una ley especial o los servicios públicos con legislación específica.

3.5. Propuesta de reforma del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y

Usuario

Actualmente en el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece:

“Artículo 2 **Ámbito de aplicación.** Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.”

La propuesta de reforma implica una derogación parcial del artículo, específicamente el supuesto que establece que lo normado en leyes especiales y los servicios con ley y órganos específicos se aplicara la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de manera supletoria. La norma quedaría así:

El artículo 2 **Ámbito de aplicación.** Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en



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

Mediante esta reforma se lograría que actividades comerciales que sistemáticamente abusan de los derechos del consumidor, tengan que responder ante las denuncias y control de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.



CAPÍTULO IV

4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

4.1. Antecedentes

“Los organismos, o dependencias administrativas que precedieron a la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor son los siguientes.”¹⁴

- a) Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos: Esta oficina fue creada mediante el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto número 90 Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.
- b) Oficina de estabilización económica: La Oficina de Estabilización Económica se crea por medio del Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946, para suplantarse la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos, la cual deja de funcionar por no llenar los fines para los cuales había sido creada y por resultar oneroso su sostenimiento al erario nacional. Esta oficina cumple con las atribuciones designadas a la oficina anterior.

¹⁴ Dirección de atención y asistencia del consumidor (DIACO). <http://www.diacogob.gt/informacion.php>

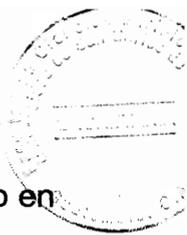


c) Dirección General de la Economía Nacional: El cinco de enero de 1948, mediante Acuerdo Presidencial se crea la Dirección General de Economía Nacional. Esta se creó con fines de suprimir la oficina anterior debido a que en el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la anterior; confiriéndole las atribuciones que correspondía a la Oficina suprimida.

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual quedó de todo lo relativo a controles de ese tipo.

d) Dirección General de Comercio Industrial y Controles: En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.

e) Departamento Administrativo de Economía y Trabajo: Con el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se suprime la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creó el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que sus atribuciones serían las mismas que tenía la dirección que se cancelaba.



Un año después debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones, estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

- f) *Dirección de Política Comercial y Financiera*: El 31 de mayo de 1966 a través del Reglamento Interno del Ministerio de Economía, se crea la Dirección de Política Comercial y Financiera. Entre las atribuciones que le fueron otorgadas, debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

- g) *Dirección de Comercio Interno y Exterior*: En 3 de enero de 1968, mediante Acuerdo Gubernativo se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera y la Dirección de Comercio Exterior, para crearse la Dirección de Comercio Interior y Exterior. Esta nueva dirección debía proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno, como se puede observar esta atribución es similar a la que aparecía antes de la función indicada, con la única variante que se volvió a hablar de control de precios.

- h) *Oficina de Control de Precios*: A través del Acuerdo No. 79 del Ministerio de Economía, de fecha 17 de septiembre de 1979 se creó la Oficina de Control de



Precios adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, para lograr los objetivos de las medidas antiinflacionarias que se ha fijado el Gobierno.

- i) Dirección General de Comercio: Con el Acuerdo Gubernativo No. 88-85 de fecha 11 de febrero de 1985, el Jefe de Estado, creó la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior y la Oficina de Regulación de Precios del citado Ministerio, designándole jurisdicción en toda la República y una duración indefinida. Se canceló el Centro Nacional de Promoción de las Exportaciones GUATEXPRO, con el objeto de racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de funciones.

El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió el primer cuerpo legal sobre la materia, el Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985, cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado.

Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contemplaba.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que las Naciones Unidas, en su Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, definieron el actuar de



los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron la Ley y el Reglamento antes indicados.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

No es sino hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año de la Constitución de la República de Guatemala, la que en el Artículo 119 literal i), "Obligaciones del Estado", señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

En cuanto a lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como tal, esta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el Artículo 1 del Acuerdo Gubernativo número 425-95. En esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo



relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El Reglamento del acuerdo de creación de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de ese año, explicita sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

Dados los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la Ley vigente de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia.

Este proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 006-2003, el cual entró en vigencia el 26 de marzo de 2003, proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), entidad responsable de su aplicación, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios que dicha Ley le confiere.

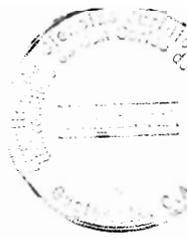


Como otro antecedente de instituciones dedicadas a velar por los derechos de los consumidores y usuarios, se menciona a la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR), creada en 1962 por medio del Decreto número 1523, donde figura como institución adscrita al Ministerio de Economía.

Esta institución a partir del mes de diciembre de 2005, pasa a formar parte del Sistema Nacional de la Calidad, mediante la publicación del Decreto 78-2005 "Ley del Sistema Nacional de la Calidad" de fecha 08 de diciembre 2005. Su característica primordial es el cumplimiento voluntario, cumpliendo de esta manera con los compromisos adquiridos con la Organización Mundial del Comercio (OMC) en apoyo a la globalización de la economía y de los diferentes tratados comerciales internacionales suscritos por el país. Esta institución fue creada en sustitución del Instituto Centroamericano de Investigación y Tecnología Industrial (ICAITI), creado en 1956, la cual por problemas económicos tuvo que cerrar.

Y su contribución en materia de derechos de los consumidores y usuarios consiste en: propiciar la obtención de productos y servicios de calidad, contribuyendo a mejorar la competitividad y la calidad de vida, así como a generar confianza entre los sectores involucrados.

Debido a la importancia e implicaciones de la aplicación de las medidas de normalización, en el año 2001 la Comisión Guatemalteca de Normas consideró conveniente invitar a participar en calidad de observador a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).



4.2. Función

El Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece las 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 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 leyes de protección al consumidor, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuar 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.



- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y usuarios y sus organizaciones.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarquen 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 la 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.
- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- q) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.



- r) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- s) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- t) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- u) Registrar de oficio los contratos de adhesión.

4.3. Estructura

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tiene una estructura administrativa, que depende directamente del Ministerio de Economía y que consiste en las siguientes autoridades y dependencias.

- a) Director: El Director es la autoridad administrativa superior y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de dicha Dirección, ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegándose a criterios técnicos y legales, bajo su responsabilidad de conformidad con la ley, así mismo tendrá a su cargo la representación legal de la Dirección.

El Director debe ser guatemalteco, estar en el goce de sus derechos ciudadanos, ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia. Ser abogado y notario o



profesional de las Ciencias Económicas y colegiado activo. El Director será nombrado por el Ministerio de Economía.

b) Subdirector: El subdirector será nombrado por el Ministro de Economía, debe tener las mismas calidades que se requieren para ser Director y su función principal es la de sustituir al Director en los casos en que este se ausente.

c) Departamentos

- Departamento de promoción y asesoría al consumidor: Coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervenga consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores.
- Departamento de servicios al consumidor: Recibe y diligencia las reclamaciones que se presenten por los consumidores o usuarios por situaciones que afecten a sus derechos e intereses. *Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basado en los principios de equidad y justicia mediante conciliación.*
- Departamento de verificación y vigilancia: Verifica la información recibida al presentarse una reclamación o denuncia, realiza investigaciones de oficio para *verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo*



requeridas por COGUANOR y por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.

Ante cualquier infracción de los derechos del consumidor, la DIACO recibe cualquier queja que presenten los consumidores y usuarios para atender sus reclamos. La queja puede presentarse por cualquiera de las siguientes vías:

- Internet: presentando la queja vía electrónica en la siguiente dirección:
www.diacogob.gt.
- Teléfono: llamando al número 1544.
- Presentándola personalmente ante las oficinas de la DIACO, ubicada en la 7a. Av. 7-61 Zona 4 3er. Nivel, telefonos 23610772-74.

Para darle seguimiento a la queja presentada, relacionada con la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, la DIACO requiere que en un plazo no mayor de 5 días hábiles se presente la documentación que da fe de la adquisición o prestación del servicio

a) Esquema del procedimiento administrativo por denuncia ante la DIACO: En caso de compra de un bien, cuando se refiera a Garantía o cambio de producto se debe presentar:

- Fotocopia de la factura de compra
- Fotocopia de certificado de garantía
- Fotocopia de orden de reparación



En caso de prestación de un servicio, deberá de presentar lo siguiente:

- Fotocopia del contrato de adhesión
- a) Fotocopia de factura(s) o recibo(s) de pago

En relación a publicidad engañosa y/o exhibición de precios se debe presentar:

- Anuncio publicitario, o volante
- Fotocopia de la factura

La documentación que acredita la queja deberá de estar a nombre de la persona que la interpone y si no se acredita la queja dentro del plazo estipulado, la DIACO desestimará la misma.

Una vez planteada la queja ante la DIACO, ésta comenzará a darle seguimiento a la denuncia. Para el efecto, nombra un verificador que constate que la queja haya sido inscrita en el libro de quejas. Posteriormente, el Artículo 17 del Reglamento de la ley de la materia estipula que el consumidor o usuario que no obtenga solución a su queja dentro del término de ocho (8) días hábiles, o al que se le impidió el acceso a registrar su reclamo, deberá presentar la denuncia directamente a La Dirección, debiendo presentar el documento que acredite la adquisición del bien o del servicio prestado.

El Artículo 78 de la ley de protección del consumidor y usuario regula que la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios como consecuencia de la infracción sus disposiciones legales, se pueden seguir los siguientes procedimientos:



- Arreglo directo conciliatorio entre las partes;
- Arbitraje de consumo;
- Procedimiento administrativo

A pesar de los esfuerzos estatales por cumplir con los fines de protección a los derechos de los consumidores, existe una gran deficiencia en la prestación del servicio, hasta la fecha no cuenta con una institución que defienda legalmente de manera eficaz y eficiente los derechos del usuario y del consumidor.

A consideración de los diputados que conforman la Comisión de Defensa del Consumidor, actualmente la DIACO no cuenta con las herramientas suficientes para proteger al consumidor.

En consecuencia, la Comisión de la Defensa del Consumidor del Congreso promueve en el Congreso de la República la aprobación de una iniciativa que cambiaría el estado de la DIACO para que se convierta en procuraduría. En este proyecto de ley se establece que el Congreso sería el encargado de designar al defensor de los consumidores, con lo que gozaría de mayor autonomía. Para ello, se aplicaría el mecanismo plasmado en la ley de postulaciones para la designación del titular de la procuraduría.

La iniciativa de la Comisión propone que los fondos para el funcionamiento de la procuraduría serían asignados por el Ministerio de Finanzas Públicas. Además, indica



que como procuraduría tendría todos los elementos necesarios para sancionar con independencia las violaciones a los derechos de los consumidores, como por ejemplo los cobros excesivos en centros educativos, gasolineras, tarjetas de crédito, productos de la canasta básica y telefonía, entre otros.

Hoy en día, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) no tiene toda la potestad para actuar, Juan David Alcázar diputado miembro de la Comisión expresa: “A la entidad le falta independencia, pues todavía pertenece al Ministerio de Economía. Si entra en el tema de las empresas de tarjetas de crédito, se mete en problemas con la Superintendencia de Bancos”.

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003, en el Artículo 107, establece que en un plazo de cinco años, luego de la vigencia de la Ley, el Legislativo debería emitir una disposición legal para que la DIACO se convierta en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Sin embargo, hasta la fecha esto no ha sucedido, en el Congreso de la República se siguen sosteniendo reuniones para promover la iniciativa de ley que de vida a la Procuraduría de los Derechos del Consumidor, en siglas PRODECO, y esto limita la adecuada defensa de los consumidores y desincentiva la denuncia por abusos cometidos por las empresas o prestadores de servicios.

La DIACO, es un ente de reacción, es decir que sin quejas no actúa, y sus integrantes, a pesar de ser miembros de la misma sociedad donde viven, no son consumidores y no conocen lo que sucede a su alrededor puesto que no actúan. Circunstancias como la



poca atención que tiene esta institución en el interior de la República, donde el servicio que prestan es deficiente. Como ejemplo el caso del deficiente servicio urbano y extraurbano de transporte en toda la republica; el ingreso de alimentos y medicamentos de contrabando; el ingreso de juguetes y pinturas con plomo; situaciones como la especulación y el incremento en el precio del azúcar; y otros, son situaciones que evidencian la ineficacia de la DIACO y la urgente necesidad de garantizar a la población guatemalteca la efectiva defensa de sus derechos como consumidor. La propuesta de la creación de la PRODECO, es un buen inicio, pero se debe materializar.



CAPÍTULO V

5. Los servicios de telefonía celular y la organización de usuarios y consumidores

En este capítulo se analiza el cumplimiento de los derechos del consumidor en la prestación del servicio, de telefonía celular. La selección de este servicio se debe a que ejemplifica de manera categórica lo pernicioso del artículo 2 de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor y Usuario y consecuentemente la forma maliciosa de cómo desde su inicio se limitó la competencia y control de la DIACO.

Ante esta realidad, la indefensión que el Congreso de la República coloca a los ciudadanos ante las grandes empresas y operadores de servicios (las telefonías, los bancos, la empresa eléctrica, la empresa de agua, etc.), se propone como una posible solución la organización de usuarios y consumidores en asociaciones que velen por sus derechos. Es por ello que en la segunda parte de este capítulo se desarrollará el tema.

5.1. La telefonía celular

Para fines de la presente investigación de tesis se entenderá por telefonía celular o telefonía móvil el servicio prestado por los operadores móviles (proveedores) a terminales móviles analógicas y digitales en operación, de crédito y prepago y con usuario determinado.



En el contexto de los derechos del consumidor interesa los conceptos de operador (empresas proveedoras), usuario, autoridad reguladora y normativa aplicable para la resolución de los conflictos.

a) El marco regulatorio y los proveedores: “El desarrollo de las telecomunicaciones coincidió con la privatización de GUATEL”¹⁵ y con la evolución del soporte tecnológico, que abarato los precios. Actualmente funcionan tres operadores de telefonía en el mercado:

- América Móvil cuyo nombre comercial es “Claro”.
- Millicom International Cellular, S.A, cuyo nombre comercial es “Tigo”.
- Telefónica, cuyo nombre comercial es “MoviStar”

Estas tres empresas brindan el servicio de telefonía celular dentro de un marco regulatorio que aboga por la “libre competencia” y la creación de un organismo eminentemente técnico que controla la prestación del servicio. El marco regulatorio se instituyó al entrar en vigencia el Decreto Número 94-96.

La Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Número 94-96, consta de VIII Títulos y 101 artículos. Fue publicada el 18 de noviembre de 1996 y entro en vigencia el 18 de diciembre de 1996. En este periodo ha sufrido cuatro reformas y dos modificaciones:

- Decreto Número 115-97 del Congreso de la República
- Decreto Número 47-2002 del Congreso de la República

¹⁵ Empresa estatal de telefonía que funciono durante las décadas de los 70', 80' y 90'.



- Decreto Número 82-2002 del Congreso de la República
- Decreto Número 11-2006 del Congreso de la República
- Sentencia de la Corte de Constitucionalidad de fecha 8 de junio de 1998, Expediente 205-97
- Sentencia de la Corte de Constitucionalidad de fecha 17 de febrero de 2004, Expediente 1940-2007

La Ley General de Telecomunicaciones regula lo siguiente:

“SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES

Capítulo Único

ARTÍCULO 78. Procedimientos judiciales. Cualquier conflicto que surja entre particulares, ya sea entre operadores o entre operadores y usuarios, en materia de telecomunicaciones, deberá ser resuelto por las partes a través de los procedimientos judiciales previstos en las leyes respectivas.

Sin embargo, en ese tipo de conflictos las partes podrán utilizar métodos alternativos para la resolución de los mismos, tales como la conciliación o el arbitraje. Si existiere acuerdo entre las partes para resolver el conflicto mediante cualquiera de estos métodos alternativos, dicho acuerdo será plenamente válido y obligará a las partes a utilizar dichos procedimientos y atenerse a lo resuelto en ellos.

En tales casos, serán aplicables la legislación nacional sobre la materia y en su caso los acuerdos, tratados y convenios internacionales ratificados por el Gobierno de Guatemala”



Entendiendo que un conflicto entre operadores y usuarios puede surgir por la violación de los derechos del consumidor o usuario, el artículo 78 es el único apartado del Decreto Número 94-96 en donde se hace referencia a los derechos del consumidor. Es importante aclarar que el Decreto Número 6-2008 Ley de Protección a los Derechos del Consumidor y Usuario es posterior a la Ley General de Telecomunicaciones, de manera que la supletoriedad del artículo 2 del Decreto 6-2008, fue redactado con conocimiento del estado de indefensión en que se encontraba (y se encuentran) los usuarios de telefonía celular.

b) La autoridad reguladora: La Ley General de Telecomunicaciones creo la Superintendencia de Telecomunicaciones como un organismo eminentemente técnico del Ministerio de Comunicaciones, Transportes y Obras Pública, con independencia funcional para el ejercicio de sus atribuciones.

La Superintendencia tendrá las siguientes funciones:

- Crear, emitir, reformar y derogar sus disposiciones internas que deberán ser refrendadas por el Ministerio.
- Administrar y supervisar la explotación del espectro radioeléctrico.
- Administrar el Registro de Telecomunicaciones.
- Dirimir las controversias entre los operadores surgidas por el acceso a recursos esenciales.
- **Elaborar y administrar el Plan Nacional de Numeración.**



- Aplicar cuando sea procedente, las sanciones contempladas en la presente ley.
- Participar como el órgano técnico representativo del país, en coordinación con los órganos competentes, en las reuniones de los organismos internacionales de telecomunicaciones y en las negociaciones de tratados, acuerdos y convenios internacionales en materia de telecomunicaciones.

El Superintendente será nombrado por el Ministro de Comunicaciones, Transportes y Obras Públicas y desempeñará sus funciones a tiempo completo; son requisitos para ser nombrado Superintendente: ser profesional colegiado activo, guatemalteco, de reconocida capacidad, honorabilidad y experiencia profesional. El Superintendente ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio y bajo su entera responsabilidad de conformidad con la ley. Son atribuciones del Superintendente las siguientes:

- Dirigir la Superintendencia y definir sus políticas, en coordinación con el Ministerio.
- Elaborar y emitir las disposiciones internas para establecer la estructura organizacional que permita a la Superintendencia alcanzar sus objetivos.
- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la Superintendencia.
- Preparar el presupuesto anual de la Superintendencia.
- Informar al Ministerio, por lo menos dos veces al año, sobre las principales actividades y los actos de la administración interna de la Superintendencia.

La estructura de la Superintendencia de Telecomunicaciones es la siguiente:



Como se anoto anteriormente la protección y el respeto de los derechos del consumidor y usuario no forma parte de la misión de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

c) Análisis sobre la situación de los derechos del consumidor en relación con los servicios de telefonía celular: “La libertad de industria y de empresa es un principio reconocido por la Constitución Política de la República”¹⁶, y uno de los requisitos esenciales para la generación de riqueza dentro de las sociedades capitalistas. La productividad de un país es consecuencia de la productividad de sus empresas, y la responsabilidad de estas es lo que determina en mayor medida la calidad de vida de los habitantes. El Estado debe ser el generador de las condiciones que propicien el desenvolviendo del tejido empresarial y al mismo tiempo ser quien controla a ese tejido empresarial mediante políticas fiscales que distribuyan y mantengan en límites razonables las diferencias económicas y sociales entre los ciudadanos.

¹⁶ Artículos 43 y 118.



Los derechos del consumidor es un área específica dentro del aparato público y privado que existe para el correcto funcionamiento en la prestación de servicios y la producción de bienes. En el caso específico del servicio de telefonía celular, el usuario se encuentra en una estado de indefensión ante los abusos cometidos por los operadores de de telefonía. Estos abusos son de toda índole:

- Cobros ilegales por llamadas no realizadas; como el caso del cobro de una llamada jamás realizada al extranjero.
- Cobros realizados por un servicio no prestado. Este abuso es muy frecuente y se manifiesta desde el momento mismo de la redacción de los contratos de adhesión mediante los cuales los usuarios contratan el servicio de línea y de tiempo de aire. Este contrato se redacta normalmente para un plazo de dieciocho meses, se establece el pago de "x" cantidad de dinero y el operador cobrara la cuanta aunque el usuario ya no desee el servicio.

La Ley de Telecomunicaciones regula principalmente la constitución, funcionamiento, operatividad y control que el Estado ejerce sobre los operadores móviles. Por tanto las relaciones jurídicas que regula son las que se establecen entre los operadores móviles y el Estado. Las relaciones que puedan surgir entre los operadores móviles y particulares no son desarrolladas y en ningún momento se tiene un enfoque relacionado a derechos del consumidor. Esta deficiencia de la ley no es subsanada mediante la creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sino que subsiste debido a la forma en que fue redactado en el Artículo 2, que manda a que sea una ley específica que no contempla temas relacionados a derechos del consumidor la que se aplique de manera directa al caso concreto.



5.2. Organización de usuarios y consumidores

Las organizaciones de usuarios y consumidores, se constituyen para la defensa y promoción de los derechos del consumidor. En Guatemala su desarrollo es aún incipiente.

a) Concepto y definición: La palabra “organización” etimológicamente proviene del latín “organón”, que significa “órgano elemento de un sistema y sistema en sí mismo”; es prácticamente utilizado en todos los ámbitos, sea empresarial, educativo, social, deportivo, religioso, etc. para referirse, por una parte, a una entidad; por ejemplo, a una empresa, corporación, institución pública, organización no gubernamental, etc. y por otra, a una actividad, como la organización de una empresa, un evento o simplemente de una reunión familiar.¹⁷

En su acepción usual, la palabra organización se define como “Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”.¹⁸ Desde el punto de vista administrativo, se conceptualiza como un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

¹⁷Promonegocios.net. Thompson, Iván. “Concepto de organización”.
<http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>. 2009. Enero 2011.

¹⁸Diccionario de la lengua española. “Organización”. <http://buscon.rae.es/drae/> Enero 2011



unen con el fin de lograr un objetivo en común, dispuestos a cumplir obligaciones y ejercer derechos. Es por ello, que se dice que una persona jurídica es todo ser capaz de tener y contraer derechos y obligaciones.

Son entidades a las que el Derecho atribuye y reconoce una personalidad jurídica propia y, en consecuencia, capacidad para actuar como sujetos de derecho, esto es, capacidad para adquirir y poseer bienes de todas clases, para contraer obligaciones y ejercitar acciones judiciales. El Artículo 7 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario reconoce la personalidad jurídica de las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas de conformidad con la ley e inscritas en el Registro de personas jurídicas, la cual es propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados, para la realización de sus fines.

Es una asociación jurídica sin ánimo de lucro. El Artículo 6 de la Ley de Protección al consumidor y usuario preceptúa: Las organizaciones de Consumidores y Usuarios son en esencia "asociaciones civiles sin finalidades lucrativas...". Manuel Ossorio define a las Asociaciones civiles como "Conjunto de asociados para un mismo fin y persona jurídica por ellos formada".

Por otra parte, Cabanellas, citado por Ossorio, expresa que "La asociación civil es la regida por la ley de asociaciones, destinada a los organismos colectivos sin fines lucrativos, y con un sentido más estricto, la que no es religiosa, ni profesional, ni oficial". Las Asociaciones civiles constituyen una reunión de personas organizadas corporativamente con el objeto de realizar un fin común no lucrativo. Es decir, que no tienen la intención de obtener ninguna ganancia o provecho.



Son entidades a las que el Derecho atribuye y reconoce una personalidad jurídica propia y, en consecuencia, capacidad para actuar como sujetos de derecho, esto es, capacidad para adquirir y poseer bienes de todas clases, para contraer obligaciones y ejercitar acciones judiciales. El Artículo 7 de la ley de protección al consumidor y usuario reconoce la personalidad jurídica de las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas de conformidad con la ley e inscritas en el Registro de personas jurídicas, la cual es propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados, para la realización de sus fines.

Es una asociación jurídica sin ánimo de lucro. El Artículo 6 de la ley de protección al consumidor y usuario preceptúa: Las organizaciones de consumidores y usuarios son en esencia "asociaciones civiles sin finalidades lucrativas...". Manuel Ossorio define a las Asociaciones civiles como "Conjunto de asociados para un mismo fin y persona jurídica por ellos formada".

Por otra parte, Cabanellas, citado por Ossorio, expresa que "La asociación civil es la regida por la ley de asociaciones, destinada a los organismos colectivos sin fines lucrativos, y con un sentido más estricto, la que no es religiosa, ni profesional, ni oficial". Las Asociaciones civiles constituyen una reunión de personas organizadas corporativamente con el objeto de realizar un fin común no lucrativo. Es decir, que no tienen la intención de obtener ninguna ganancia o provecho.

c) **Historia:** Las organizaciones de consumidores nacen como un movimiento social natural de autodefensa de los propios ciudadanos para intentar hacer valer sus derechos de forma colectiva frente a productores, y comerciantes.

El origen o el punto de comienzo de estos movimientos, hay que situarlo en el Siglo XIX, y nace ligado a las distintas teorías que cuestionaban o planteaban la reforma del sistema capitalista vigente en Europa en dichas fechas. Se puede decir que las primeras formas de organización de los consumidores como tales; toman cuerpo en torno a cooperativas y se cita como la primera conocida a la formada en 1844 en la ciudad de Rochdal, ciudad situada a 20 kilómetros de Manchester, en Inglaterra.

Al final del Siglo XIX comienzan a aparecer en Estados Unidos las primeras Ligas de Consumidores, que reivindicaban la protección de los consumidores por medio de reglamentaciones apropiadas para los distintos productos o servicios que se ofertaban en el mercado.

Sin embargo, no es hasta el siglo pasado y acompañando el proceso de industrialización y la aparición de la sociedad de consumo de masas que se desarrolla en Estados Unidos y en algunos países de Europa (consumismo, despilfarro, multinacionales, producción en masa y sofisticación) cuando aparecen las organizaciones de consumidores como hoy las conocemos y que tuvieron su origen en la defensa del poder adquisitivo o de compra de los consumidores y en el deseo de obtener más bienes.



Aunque dichas organizaciones, surgidas tras la Segunda Guerra Mundial, no adquieren un papel importante hasta la década de los sesenta. Es por tanto a partir de esa década, y una vez cubiertas las necesidades cuantitativas generales por los trabajadores, cuando surgen las nuevas aspiraciones o reivindicaciones de tipo cualitativo. Es el surgir del movimiento específico de los consumidores de una forma separada del movimiento sindical. Este fenómeno se había producido en condiciones favorables determinadas por las siguientes características:

- Desarrollo económico del país y un nivel de renta determinado que permiten hablar de sociedad de consumo.
- Nivel cultural ampliamente extendido en las distintas capas que componen la sociedad.
- Oferta masificada en cantidad y variedad de productos y precios. Avalancha de la publicidad en apoyo a la oferta.
- Sistema político en el que sea posible ejercer la libertad de reunión y expresión a cualquier persona y grupo que lo desee.

Adicionalmente a ello, el surgimiento de estos movimientos se hace factible gracias al apareamiento de los siguientes detonadores sociales o elementos precipitadores:

- Las crisis económicas inciden de tal forma en los intereses económicos del consumidor que provocan la necesidad de aglutinarse y autodefenderse.
- El fenómeno del fraude tanto en el precio como en la calidad de los productos o servicios originan la reacción de tipo consumerista.



- Los medios de comunicación de masas al alcance de los consumidores pueden sensibilizar a amplios sectores.
- La desprotección tanto legal como administrativa provoca los resortes de autodefensa entre los consumidores.
- El posicionamiento de gobiernos, gobernantes o partidos políticos sensibilizados en favor de los intereses de los consumidores.

Aparece entonces el movimiento denominado consumerista, las organizaciones surgen y se desarrollan en todos los países industrializados, alcanzando un poder importante en cada país e incidiendo ante sus gobiernos para mejorar las leyes de protección de los consumidores, utilizando diversas formas de presión a través de las revistas que publican y organizando boicot a productos o servicios, a la vez que comienzan a coordinarse internacionalmente. Para atender las aspiraciones cada vez más sentidas de la sociedad europea y norteamericana, el Presidente de los EE.UU, J. F. Kennedy, se ve obligado a promulgar los Derechos del Consumidor en la década de los sesenta, el Consejo de Europa proclama la Carta Magna del Consumidor en el año 1973 y la Comunidad Económica Europea (hoy Unión Europea) elabora un Programa Preliminar en el año 1975.

En España, si bien el movimiento de defensa de los consumidores no comienza a desarrollarse y a cobrar cierto protagonismo hasta la década de los ochenta, se pueden citar como antecedentes del mismo al surgimiento de las Asociaciones de Amas de Casa a finales de la década de los sesenta (que luego adoptarían también el nombre de



Consumidores y Usuarios), a las Asociaciones de Vecinos surgidas masivamente en la década de los setenta, a la vez que en 1973 se comienza a publicar una revista especializada en temas de consumo con el nombre de Ciudadano y en 1975 surge la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). También se crea en dicho año el Instituto Nacional del Consumo dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo.

En América Latina y en Asia el movimiento de protección y defensa de los consumidores surge y se desarrolla generalizadamente en una etapa más tardía y en consonancia con el desarrollo político y económico de dichos países, siendo México el primero de los países en iniciar los movimientos de defensa de los consumidores con bastante antelación al resto de los países de la zona.

El aparecimiento de la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU), es un hito en la historia de los derechos del consumidor. La primera conferencia internacional de dirigentes de organizaciones de consumidores se celebró en La Haya en marzo de 1960. Al finalizar la reunión, cinco de las 17 organizaciones presentes firmaron los documentos necesarios para crear la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU, en sus siglas en inglés). Había nacido el movimiento mundial de los consumidores.

Lo que tenían en común estas cinco organizaciones provenientes de Bruselas, Londres, Nueva York y La Haya era el deseo de ayudar a los ciudadanos a tomar sus decisiones de compras bien fundadas y hacer así un buen uso de su dinero.



Durante esta época, la oferta cada vez mayor de productos estaba acompañada de un aumento generalizado de los salarios en Europa y Estados Unidos. La gente pronto se dio cuenta de que estaba a merced de los fabricantes, sobre todo cuando tenían quejas sobre la calidad y el valor de estos nuevos productos.

Como consecuencia, en un país tras otro surgieron organizaciones de consumidores que analizaban los productos que estaban a la venta, proporcionaban la asesoría independiente que hacía tanta falta y se enfrentaban a los comerciantes deshonestos cuando era necesario. Al obtener una respuesta favorable por parte del público consumidor, rápidamente se ganaron decenas de miles de adeptos que pronto se convirtieron en cientos de miles.

Los siguientes años fueron testigos de una colaboración cada vez más intensa entre estas nuevas organizaciones y su puesta en marcha, paulatinamente, se unieron a la IOCU, proponiendo temas para conferencias que lleva esta organización a nivel internacional en particular, la necesidad de enfrentar la cara a la pobreza, el acceso a los bienes y servicios básicos y las dificultades presentadas por los consumidores en los países en desarrollo.

d) Situación de las organizaciones de usuarios y consumidores en Guatemala: En Guatemala existen instituciones públicas y privadas encargadas de velar por los derechos de los consumidor, siendo la más antigua la creada por el Ministerio de Economía que tuvo sus primeros intentos en la década de los años 40 y que se encargaba de velar por el control de precios y abastecimientos, esta evolucionó



hasta llegar a ser lo que hoy en día se conoce como Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) la cual se encuentra adscrita al Ministerio de Economía. Por su parte las instituciones privadas iniciaron su gestión en los años 80 dentro de éstas se encuentran, la Liga del Consumidor y el Centro de Defensa al Consumidor. Es importante tener claro que estas instancias no tienen canales de comunicación abiertos y trabajan de forma independiente a pesar que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto 6-2003 del Congreso de la República), establece que las ONG's que trabajen esta temática deben hacer partícipe a la DIACO de su funcionamiento.

- Liga del Consumidor (LIDECON): Es una organización no gubernamental, no lucrativa, apolítica y destinada a defender los derechos de los consumidores. Fue fundada desde el 29 de mayo de 1987, mediante Acuerdo Gubernativo 367-87. Es el miembro número 3007 de la Consumers International. Los objetivos de esta son:

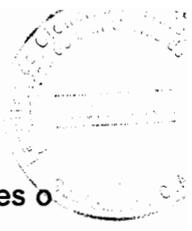
Defender los intereses del consumidor;

Informar permanentemente sobre las alzas de los precios y los precios tope establecidos por el gobierno;

Mantener informado al público acerca de las razones invocadas en el aumento inmoderado de los precios de los productos de consumo básico;

Dar información y solicitarla a donde corresponda, sobre la calidad y volumen de los productos que sean vendidos al público;

Prestar asesoría técnica, económica y legal a los asociados;



Exponer los puntos de vista de los consumidores a la par de los productores, comerciantes o cualquier gremio o asociación;

Hacer gestiones oportunas ante las autoridades competentes, para detener la espiral inflacionaria y exigir el control de precios, calidad y cantidad de los productos;

Hacer gestiones ante organismos del Estado para la emisión de leyes, decretos, acuerdos o reglamentos que beneficien al consumidor.

- Centro Nacional Guatemalteco de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario (CENGUADECU): El Centro Nacional Guatemalteco de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario (CENGUADECU) es una entidad civil, privada, apolítica, una asociación no lucrativa, integrada por un grupo de personas que propugna por la defensa del bienestar y de los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios públicos y privados, y de los productos y bienes nacionales e importados de la Republica de Guatemala. El CENGUADECU tiene los siguientes fines y objetivos:

Ejercer la representación, protección y defensa de los intereses económicos y sociales de las y los asociados, y de los consumidores y usuarios de: los servicios públicos y privados, de los productos y bienes nacionales e importados de la República de Guatemala;

Luchar por la superación integral de: sus asociados, los consumidores y usuarios en general;

Proponer y facilitar la capacitación de todas las personas involucradas en la prestación de los servicios públicos y privados, y de los productores de los bienes y productos de consumo y de uso tanto nacionales como importados, para mejorar la calidad de los mismos.



Funcionar como espacio natural de mediación para facilitar procesos, favorecer el diálogo y las buenas relaciones intra e inter sociales, apoyando a las autoridades en todos aquellos proyectos reales de desarrollo.

Colaborar con las autoridades respectivas en la resolución de los problemas: nacionales, regionales o locales;

Mantener la plena disposición con instituciones afines nacionales e internacionales, en la defensa de los intereses comunes,

Fomentar entre sus asociados los valores de honestidad, respeto mutuo y solidaridad hacia los consumidores y usuarios de: los servicios públicos y privados; de los bienes y productos de consumo y de uso, nacionales e importados de toda la República de Guatemala.

Elaborar e impulsar proyectos de desarrollo, encaminados a la superación integral de sus asociados y de los consumidores y usuarios en general; y, las demás que sean propias de su naturaleza.

e) Red de Consumidores en Acción de Centroamérica (CONSUACCIÓN): La Red de Consumidores en Acción de Centroamérica (CONSUACCIÓN), es una asociación civil no lucrativa que coadyuva a asociaciones civiles de consumidores constituida para aportar a la construcción de un nuevo modelo de protección al consumidor en Centro América, que contribuya a la creación y fortalecimiento de marcos legales e institucionales, que promueva la cultura de defensa derechos, la participación ciudadana y el consumo sustentable. Su estructura y funcionamiento es la siguiente:

Una Asamblea General, expresada en un encuentro anual de las organizaciones miembros.

Una instancia de coordinación - facilitación, elegida en forma democrática por las organizaciones miembros.

Organización por área temática: alimentos, medicamentos, agua, electricidad, telefonía, servicios financieros y marcos legales e institucionales.

- f) Regulación legal: Las organizaciones de consumidores y usuarios se regulan por la ley de protección al consumidor y usuario, Decreto número 006-2003 del Congreso de la República, de los Artículos 6 al 13 y el Reglamento de esta ley, el Acuerdo Gubernativo número 777-2003, Artículos 4 y 5. Y para su creación y constitución, se rigen en base al Acuerdo Gubernativo 512-98, Reglamento de inscripción de asociaciones civiles.

La Dirección de atención y asistencia al consumidor publica en su página web que para crear una organización de consumidores y usuarios, se deberá cumplir con los pasos y requisitos siguientes:

Paso 1. Asociarse un mínimo de siete personas, mayores de edad (18 años), en el libre ejercicio de sus derechos de civiles, sin interés personal directo o indirecto con proveedores.

Paso 2. Nombre de la Asociación, actividad sin fines de lucro (Artículo 10 de la ley), su objeto deberá ser observando lo que para el efecto establecen los artículos 6 al 13 de la



conformidad con la Ley, deberá hacerse mediante escritura pública, faccionada por notario o notaria hábil. De conformidad con los Artículos 1 y 2 del Acuerdo Gubernativo 512-98 (*Reglamento de inscripción de asociaciones civiles*), además de los requisitos legales respectivos, la escritura pública de constitución de asociaciones deberá contener:

- La comparecencia de un número de asociados mayor el número de los cargos que integran la junta directiva conforman a sus estatutos.
- *Declaración expresa de la voluntad de constituir una asociación civil no lucrativa.*
- La aprobación de los estatutos que regirán su actuación y funcionamiento.

En cuanto a los estatutos de estas asociaciones, el Artículo 3 del referido acuerdo gubernativo estipula que deberán regular dentro de su articulado, como mínimo los siguientes aspectos:

- Denominación, naturaleza, objeto, domicilio, plazo y fines
- Obligaciones de los asociados los asociados
- Requisitos de ingreso
- Derechos y deberes
- Estructura orgánica
- Patrimonio y régimen económico
- Régimen disciplinario

Paso 3. Inscribir la asociación en el Registro de Personas Jurídicas. Anteriormente, se realizaba esta diligencia en el Registro Civil, sin embargo con la promulgación del



los bienes y servicios que utilicen para el desarrollo de sus actividades, sí deben tributar.

- Impuesto Sobre la Renta (ISR). El Artículo 6 inciso c, del Decreto número 26-92 del Congreso de la República, Ley del ISR y Artículo 6 del Decreto número 206-2004 Reglamento de la Ley del ISR, determinan que cuando la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio provengan de donaciones, aportes, cuotas ordinarias o extraordinarias y que sean destinadas exclusivamente a los fines de su creación y en ningún caso distribuyan, directa o indirectamente utilidades o bienes entre sus integrantes, caso contrario no se les aplicará esta exención. El reglamento regula que para ser beneficiadas con esta exención, deberán describir y acreditar ante la Administración Tributaria, la situación que justifique aplicar la exención.
- Impuesto de Solidaridad (ISO). El Artículo 4 inciso e) de la Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO) regula que los aportes que las asociaciones reciben no se encuentran gravadas con este impuesto, siempre que la totalidad de los ingresos que obtengan y su patrimonio se destinen exclusivamente a los fines de su creación y que en ningún caso distribuyan beneficios, utilidades o bienes entre sus integrantes, de lo contrario no serán sujetos de esta exención.

Paso 6. Impuesto de timbres fiscales y de papel Sellado especial para protocolos. El Artículo 10 inciso 4 de la Ley de Timbres Fiscales en cuanto a los documentos que contengan actos o contratos gravados llevados a cabo por este tipo de asociaciones sin fines de lucro, en tanto que en ninguna forma distribuyan utilidades o beneficios entre



sus asociaciones o integrantes y que sus fondos no se destinen a fines distintos de los previstos en sus estatutos o documento constitutivo.

Paso 7. Inscribir la Asociación ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dentro de los 15 días, después de inscrita en el registro de Personas Jurídicas, presentando para el efecto: (Artículo 4 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo 777-2003)

Paso 8. Primer testimonio de escritura constitutiva. (El Artículo 8 del referido cuerpo legal establece que para inscribir estas asociaciones, se deberá presentar para su inscripción en los respectivos registros: el primer testimonio de la escritura pública de su constitución en el que consten sus estatutos o reglamentos; así como de cualquier ampliación o modificación, a los respectivos registros.)

Paso 9. Copia de los estatutos y reglamentos internos y cualquier modificación o ampliación que se les hubiere hecho a los mismos.

Paso 10. Certificación de inscripción de la asociación en el registro de personas jurídicas.

Paso 11. Copia completa de la cedula de vecindad o documento personal de identificación del representante legal.

Paso 12. Certificación del acta en la que conste el nombramiento del representante legal Debidamente inscrito en el Registro.



g) Funciones y alcances: Las organizaciones de consumidores y usuarios velan por defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios de productos y servicios no solo ante los proveedores de éstos, sino también ante las instancias jurisdiccionales cuando así proceda.

De conformidad con el Artículo 9 del Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República, las organizaciones de consumidores y usuarios tienen como finalidad ejecutar y desarrollar las siguientes funciones:

- Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- Difundir el contenido de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias.
- Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.
- Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
- Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.



- Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios.

En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

Derivado de estos fines, la ley regula que las asociaciones de consumidores y usuarios podrán substanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante la DIACO por todo caso de incumplimiento de esta ley. Así mismo establece que en estas instancias, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios será de mediadora, por lo que intervendrá estrictamente en calidad de denunciante extrajudicial y su función se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes y promover entre ellos algún tipo de conciliación o arreglo para resolver el conflicto sin necesidad de sustanciar el procedimiento administrativo. (Art. 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto No. 6-2003 y 6 del Reglamento, Acuerdo gubernativo 777-2003)

Las funciones que más ejecutan las organizaciones de consumidores y usuarios son las correspondientes a asesorar, proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

- Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios.
En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

Derivado de estos fines, la ley regula que las asociaciones de consumidores y usuarios podrán substanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante la DIACO por todo caso de incumplimiento de esta ley. Así mismo establece que en estas instancias, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios será de mediadora, por lo que intervendrá estrictamente en calidad de denunciante extrajudicial y su función se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes y promover entre ellos algún tipo de conciliación o arreglo para resolver el conflicto sin necesidad de sustanciar el procedimiento administrativo. Art. 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto No. 6-2003 y 6 del Reglamento, Acuerdo Gubernativo 777-2003

Las funciones que más ejecutan las organizaciones de consumidores y usuarios son las correspondientes a asesorar, proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la



la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten.

Por ejemplo, la Liga del Consumidor (LIDECON), desde hace 22 años capacita a las personas consumidoras para que conozcan y defiendan sus derechos. Durante el año 2009, el plan nacional de capacitación llegó al área del altiplano occidental de Guatemala, recorriendo escuelas, comités de vecinos, grupos de iglesias, grupos culturales, entre otros.

Posteriormente, en el mes de septiembre de 2010 desarrolló un proyecto de promoción de los derechos del consumidor y de una cultura de consumo de calidad a nivel nacional. La actividad se llevó a cabo mediante la capacitación directa de grupos familiares y simultáneamente desarrollando la metodología de Monitoreo Social Comercial en puestos de venta, cuyo objetivo es verificar la calidad y el nivel de fortificación de los productos que obligatoriamente deben ser enriquecidos con vitaminas y minerales, de acuerdo al Decreto 44-92 de la Comisión de Alimentos de la cual LIDECON es miembro. A través de la capacitación, se busca dar seguimiento de la calidad de los alimentos y educar a los consumidores sobre torno al consumo recomendado tanto en cantidad como en calidad (azúcar, sal y harina de trigo).

Al considerar estos ejemplos, se establece que los esfuerzos por desarrollar una cultura de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios es grande, y relativamente joven. Se debe optimizar la funcionalidad de este tipo de organizaciones para que puedan lograr una mejora en el sistema de intercambio de bienes y servicios en el país.



h) **Análisis funcional:** Las organizaciones de consumidores y usuarios se constituyen con base en el derecho de asociación, un derecho reconocido y otorgado a cada *guatemalteco en el Artículo 34 de la Constitución Política de la República de Guatemala.*

El Estado de Guatemala no destina presupuesto al fomento de la cultura de defensa de los derechos de consumidores de productos y usuarios de servicios diversos. La *Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)* debido a su escaso presupuesto y personal con el que labora, por sí sola no logra cubrir la función de formar a la población sobre estos derechos, por lo que se apoya en las organizaciones de consumidores y usuarios para llevar a cabo estas actividades. Estas Organizaciones suplen la deficiencia educativa e informativa, al desarrollar campañas a *nivel urbano y rural para instruir a los guatemaltecos acerca de estos derechos.*

Estas organizaciones son de reciente creación y funcionamiento, por ende no se conoce si han logrado cumplir a cabalidad todos sus fines y objetivos. Organizaciones como LIDECOM, su fin es desarrollar programas educativos sobre los derechos de *consumidores y asiste a foros y talleres centroamericanos en representación de los consumidores guatemaltecos, por ejemplo el taller "Revisando los Programas de Fortificación de la Sal", en el que participaron autoridades de gobierno de países de Centroamérica, organismos internacionales y de la sociedad civil, sector salinero y la Liga del Consumidor (LIDECOM) en representación de los consumidores guatemaltecos y en calidad de miembro legal activo de la Comisión de Fortificación, Enriquecimiento y o Equiparación de Alimentos (CONAFOR) de Guatemala.*



Sin embargo, se necesita promover más este tipo de asociaciones, puesto que son escasamente conocidas por los guatemaltecos. Estas asociaciones ya constituidas obvian atender temas de relevancia para los consumidores como: La promoción de la utilización del libro de quejas, porque funcionalmente no existe una coordinación adecuada para la verificación diaria de las quejas en ella establecidas. Estas organizaciones deben colaborar atendiendo efectivamente las denuncias de los consumidores y usuarios, a efecto de promover quejas y procedimientos administrativos ante la DIACO. Sin embargo, esta labor casi no se realiza por las organizaciones de consumidores y usuarios existentes, porque su funcionamiento no es apoyado con los recursos tanto económicos como humanos.

Siendo el objeto de la DIACO Artículo 1 del Decreto 006-2003 "...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".

Dadas las condiciones actuales de oferta y demanda, se hace necesario fortalecer la operatividad de las organizaciones de consumidores y usuarios en cuanto al ámbito de auditoria sobre la calidad de los productos, en el sentido que se cumpla con lo establecido en tanto leyes nacionales como normas internacionales de control. Es del conocimiento de los guatemaltecos que el mercado local se ha visto saturado, por una parte, con los productos no perecederos desechables o de baja calidad de los mismos; y por otra parte, con los productos perecederos fruto del contrabando, muchos de ellos



llegan al mercado local para ser vendidos caducados, adulterados o echados a perder y ni la DIACO ni ninguna persona u organización de consumidores hace nada al respecto.

Otro rubro, lo constituye la falta de promoción de acciones legales en contra del incremento desmedido en los precios de los combustibles, del gas propano, y especulación, como el alza en el precio del azúcar, ocurrido a finales del año pasado.

Hace falta fortalecer estos aspectos a desarrollar en las organizaciones de consumidores y usuarios guatemaltecos. El que estas organizaciones actúen separadamente dificulta alcanzar mayores resultados con las labores que ejecutan. Por lo planteado, se considera que:

- Constituir una organización nacional de defensa y protección de los derechos del consumidor, en la figura de procuraduría de defensa al consumidor y usuario.
- Constituir una persona jurídica que abarque como miembros a todos las demás asociaciones de consumidores y usuarios existentes, puede colaborar a organizar de una manera óptima la ejecución de las funciones primordiales de estas asociaciones.
- Con la constitución de una organización nacional de consumidores se dividiría el trabajo en materia de educación, información, auditoría y verificación, asesoría legal, denuncia y promoción de procesos, etc., entre las distintas organizaciones relacionadas con estas materias. Con ello se evitaría la duplicación de esfuerzos, se optimizaría el trabajo y el beneficio lo obtendrían más personas, en menor tiempo.



También, se tendría un mejor y amplio conocimiento de las organizaciones de consumidores y usuarios que operan en el país y los guatemaltecos tendrían una verdadera y efectiva representación de sus derechos e intereses.



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Los derechos de los consumidores son instrumentos para corregir los abusos y arbitrariedades que los comerciantes cometen a momento de prestar y proporcionar bienes y servicios, lastimosamente en Guatemala la defensa de consumidor, que se traduce en el respeto de sus derechos, se encuentra desarticulada, no existe persona alguna que viva dentro del sistema de libre mercado y no consuma. Sería una contradicción.

Por lo contrario las personas que conforman las clases bajas con su salario regular, pero principalmente las clases medias y altas son perfectos agentes consumidores.

Prueba de ello son los centros comerciales, el gran auge de franquicias y concesionarios de vehículos, el desarrollo de los servicios de telefonía y tarjeta de crédito que presentan réditos exorbitantes.

Actualmente los derechos del consumidor encuentran reconocidos en la legislación especialmente en la Constitución Política de la República de Guatemala. Tratados internacionales que ponen freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, que perjudican a los consumidores. Adoptando las políticas necesarias para hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos.





BIBLIOGRAFÍA

- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Edi. Heliasta. Argentina. 2009.
- CHINCHILLA COTO, José Carlos. **Defensa efectiva de los derechos del consumidor**. Conamaj. Costa Rica. 1999.
- LABAÑINO BARRERA, Maidolis. **El consumidor, consideraciones teórico, doctrinales en torno a su concepto**.
- LARES ROMERO, Víctor Hugo. **El derecho a la protección de los consumidores en México**. Edi. Universidad Autónoma de México. México. 1991.
- OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Edi. Heliasta. Argentina. 2008.
- OVALLE FAVELA, José. **Derechos del consumidor**. Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Edi. Dirección General de Publicaciones y Fomento. México. 2008.
- Procuraduría de los Derechos Humanos. **Derechos del consumidor**. Folleto número 7. Guatemala. 1994.
- QUINTANA ADRIANO, Arcelia. **Los derechos fundamentales y el Estado. Protección al consumidor**. Edi. UNAM. México. 2007.
- REYES LÓPEZ, María José. **Derecho privado de consumo**. Tirant lo Blanch. Valencia, España. 2005.
- ROSELL, Carlos Rubén. **Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la dirección de atención y asistencia al consumidor en su aplicación**. Usac. Tesis. Guatemala. 2009.
- STIGLITZ, Gabriel. **Defensa de los consumidores de productos y servicios**. Edi. La Rocca. Buenos Aires, Argentina. 2006.
- VÁSQUEZ ORTIZ, Carlos Humberto. **Derecho civil II de las personas y el matrimonio**. Guatemala. 2007.
- www.alipso.com 11 de julio 2011
- www.consumo-inc.es 25 de julio 2011
- www.diaco.gob.gt 11 de septiembre de 2011



www.monografias.com/trabajos17/concepto-consumidor-consumidor.shtml#CONCEP
14 de octubre 2011

www.omco.org/derechos/directirces.htm. 2007

www.sonsumteca.com 25 de octubre 2011

Legislación:

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

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

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Del Congreso de la República, Decreto número 006-2003.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Del Organismo Ejecutivo. Acuerdo Gubernativo número 777-2003.

Código Penal. Congreso de la República, Decreto número 17-73, 1973.

Código Civil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la Republica de Guatemala, Decreta Ley 106, 1963.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Asamblea General de las Naciones Unidas, 1966.