

**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 figure, possibly a saint or scholar, holding a book. The shield is set against a background of a globe. The outer ring of the seal contains the Latin motto "CONSTITUTUM EST IN TERRA CONSPICIA CAROLINA ACADEMIA COELECTA" in capital letters.

**CAUSAS QUE MOTIVAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA ADQUISICIÓN, CONSUMO Y USO DE BIENES Y
SERVICIOS**

JOSÉ ROBERTO DEL CID GAMBOA

GUATEMALA, JUNIO DE 2017

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

**CAUSAS QUE MOTIVAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA ADQUISICIÓN, CONSUMO Y USO DE BIENES Y
SERVICIOS**

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 ROBERTO DEL CID GAMBOA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, junio de 2017

**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

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMÉN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente	Rony Elías López Jerez
Secretario	Sergio Roberto Santizo Girón
Vocal	Vilma Corina Bustamante de Ortiz

Segunda Fase:

Presidente	Moisés Raúl de León Catalán
Secretario	Adela Lorena Pineda Herrera
Vocal	Aracely Lorena Paiz García

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



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 04 de febrero de 2015.

Atentamente pase al (a) Profesional, JOSEFINA COJÓN REYES
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
JOSÉ ROBERTO DEL CID GAMBOA, con carné 200721736,
 intitulado CAUSAS QUE MOTIVAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN
LA ADQUISICIÓN, CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS.

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

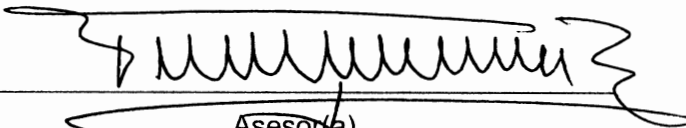
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros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

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.


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



Fecha de recepción 25 / 05 / 2016 f)


 Asesora)

LICENCIADA
Josefina Cojón Reyes
ABOGADA Y NOTARIA



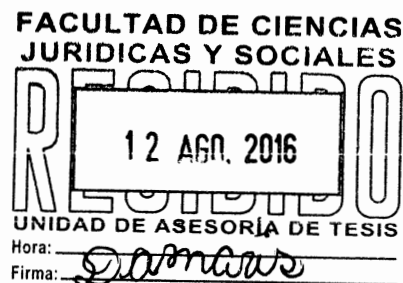


**BUFETE CORPORATIVO
ABOGADOS, AUDITORES Y CONTADORES
11 Calle 4-52 zona 1 Ciudad de Guatemala
Edificio Asturias Oficina Número 4
Teléfono 2232-3916**

Guatemala, 11 de agosto de 2016

Licenciado:

Roberto Fredy Orellana Martínez
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la
Universidad de San Carlos de Guatemala



Lic. Orellana Martínez:

De la manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que he cumplido con la función de **asesora** de tesis del bachiller **JOSÉ ROBERTO DEL CID GAMBOA**, quien realizó el trabajo de tesis intitulado: "**CAUSAS QUE MOTIVAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA ADQUISICIÓN, CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS**", manifestando las siguientes opiniones:

- a. En relación al contenido científico y técnico de la presente tesis, lo cumple objetivamente en cada uno de los capítulos elaborados, permitiendo un análisis concreto, así como conceptos y definiciones sobre las causas que motivan el incumplimiento de la protección al consumidor y usuario en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b. De igual forma, la metodología utilizada se dio a través del método deductivo e inductivo, analítico y sintético, así como la utilización de la técnica de investigación bibliográfica, con lo cual se abarcó las etapas del conocimiento



**BUFETE CORPORATIVO
ABOGADOS, AUDITORES Y CONTADORES
11 Calle 4-52 zona 1 Ciudad de Guatemala
Edificio Asturias Oficina Número 4
Teléfono 2232-3916**

científico, planteando un problema jurídico-social de actualidad buscándole una posible solución.

- c. La redacción de este trabajo es adecuada y jurídicamente correcta.
- d. La contribución científica del trabajo de tesis en referencia, se centra en asegurar la defensa de los consumidores y usuarios, establecida en el Artículo 119, literal i.) de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- e. La conclusión discursiva es congruente con el contenido del trabajo de tesis que es un gran aporte al conocimiento del estudio del derecho.
- f. En cuanto a la bibliografía utilizada se comprobó que la misma ha sido correcta y suficiente para el presente trabajo.

En mi calidad de asesora y conformidad con lo que establece el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, de manera expresa manifiesto que no somos parientes en los grados de ley con el bachiller José Roberto del Cid Gamboa, por tal razón emito **DICTAMEN FAVORABLE**, estimando que el trabajo de tesis cumple con todos los requisitos establecidos en el normativo respectivo, a efecto que se continúe el trámite.

Atentamente,

**LICDA. JOSEFINA COJÓN REYES
ASESORA DE TESIS
Colegiado No. 8,636**

**LICENCIADA
Josefina Cojón Reyes
ABOGADA Y NOTARIA**



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 02 de mayo de 2017.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante JOSÉ ROBERTO DEL CID GAMBOA, titulado CAUSAS QUE MOTIVAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA ADQUISICIÓN, CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS. 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.

[Handwritten signatures and stamps]

SECRETARIO
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 GUATEMALA, C. A.

DECANO
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 GUATEMALA, C. A.





DEDICATORIA

- A DIOS:** Por mi vida, por ser mi luz, mi apoyo en todo momento y por permitirme alcanzar esta meta.
- A MI MADRE:** Patricia Gamboa Barrera, por tu amor, paciencia, entrega, dedicación y sabiduría. Por enseñarme a ser fuerte en los momentos más difíciles y apoyarme para alcanzar este triunfo que te entrego, porque es tuyo.
- A MI MAMITA:** Estela Barrera Porres, por tu sabiduría inagotable, amor, cuidados, paciencia, compañía y por permitirme ser el báculo de tu vejez, este triunfo también es tuyo.
- A MI HERMANO:** Leo, por toda tu fuerza y amor que me diste durante tu estadía en este mundo y después de ella, porque siempre me has acompañando y cuidado desde que era un niño hasta hoy como mi ángel guardián.
- A MI MADRINA:** Lucrecia Gamboa de Valvert, por el apoyo incondicional que me has dado en todo aspecto y momento de mi vida, por considerarme como tu hijo y darme tu amor de madre, por aconsejarme y guiarme.



A MIS PRIMOS: Vera Valvert, Rafael Valvert, Fabiola Valvert, Armando Valvert, y Estelita Gamboa, por todo su apoyo incondicional y amor, sin ustedes llegar a esta meta hubiera sido más difícil.

A MIS TÍOS: Edgardo Gamboa, Eugenia Moino, Alicia Moino y Jorge Valvert, por motivarme a seguir adelante en todo momento.

A MIS AMIGOS: Helen Higueros, Pamela Rodríguez, Rudy Calderón, Brenda Figueroa, Ricardo Castellanos, Geovanny Arreaga y Pamela Fino, por su apoyo inagotable para alcanzar esta meta.

A MIS ASESORES: Licenciada Josefina Cojón Reyes y Licenciado Eddy Aguilar, por todas sus enseñanzas, amistad y apoyo.

A MI ALMA MÁTER: La gloriosa, grande entre las del mundo y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por acogerme en sus instalaciones y formarme en la también gloriosa y tricentenaria Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, como un profesional del derecho con conciencia social.



PRESENTACIÓN

El campo de estudio de la presente investigación corresponde al derecho mercantil, al derecho civil y el derecho económico, por su estrecha relación entre sí, centrándose en la protección al consumidor y usuario y las causas que motivan la inaplicación e incumplimiento de ésta. Dicha protección se encuentra regulada en el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala y constituye un conjunto de garantías mínimas que buscan proteger y defender a los consumidores y usuarios preservando la calidad de los productos de consumo interno y el resguardo de su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

La realización de esta investigación surge de una necesidad social de encontrar e identificar las causas que originan esta problemática con el fin de evidenciar la vulnerabilidad de quienes la sufren ante los proveedores. La misma se realizó en la República de Guatemala en el período de tiempo comprendido entre marzo de 2014 a febrero de 2015.

El aporte académico de lo que a continuación se expone, es la deficiente acción de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, quien es la institución encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los consumidores.



HIPÓTESIS

Las causas que motivan la inaplicación e incumplimiento de la protección al consumidor y usuario en la adquisición de bienes y contratación de servicios, son el desconocimiento, la ignorancia, el desinterés e la inobservancia de las leyes que regulan la materia de consumo por parte de consumidores y usuarios, siendo estas la Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 119 literal i.) el cual regula la defensa de los consumidores y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, provocando como consecuencia, desigualdad ante los proveedores de bienes y servicios, lo que pone en riesgo su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.



COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Partiendo de un estudio particular se llegó a un conocimiento general del problema a investigar mediante el análisis de doctrina y leyes del país que regulan la materia de consumo, se logró comprobar que no son los consumidores y usuarios los causantes de la inaplicación e incumplimiento de la protección que estos gozan por ley, ya que se encontró que es el Estado a través de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, quien debe aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, brindarle educación y capacitación en materia de orientación al consumo y velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, sobre todo los de educación e información en consumo responsable, lo que les permita tener la capacidad de adquirir bienes y servicios que realmente necesitan, sin afectar su salud, seguridad e intereses económicos.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Definición de consumidor.....	1
1.1. Transformación del ser humano en consumidor.....	2
1.2. Definición de derecho del consumidor y del usuario.....	5
1.3. Antecedentes del derecho del consumidor y del usuario.....	7
1.4. Sujetos de la relación jurídica de consumo.....	9
1.4.1. Fabricante o productor.....	10
1.4.2. Proveedor o vendedor.....	10
1.4.3. Consumidor.....	11
1.5. Relación jurídica del consumo con el derecho.....	13
1.6. La contratación en el consumo.....	16
1.7. Principales contratos relacionados con los actos en masa.....	19
1.7.1. Contrato estándar o en masa.....	19
1.7.2. Contrato de adhesión.....	21

CAPÍTULO II

2. Derechos y obligaciones de los sujetos del derecho del consumidor.....	27
2.1. Definición de derecho del consumidor.....	27
2.2. Derecho a la información.....	28
2.3. Derecho a la educación.....	28
2.4. Derecho a la salud.....	29



2.5. Derecho a la seguridad.....	30
2.6. Derecho a la asociación.....	31
2.7. Protecciones adicionales, servicios y crédito.....	34
2.8. Derechos y obligaciones del productor.....	37
2.8.1. Derechos.....	37
2.8.2. Obligaciones.....	38
2.9. Derechos y obligaciones del proveedor.....	39
2.9.1. Derechos.....	39
2.9.2. Obligaciones.....	40
2.10. Mecanismos de protección del derecho del consumidor.....	42
2.10.1. Actividad administrativa.....	42
2.10.2. Actividad legislativa.....	43

CAPÍTULO III

3. Ordenamiento jurídico del a protección al consumidor y usuario en Guatemala..	45
3.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	45
3.1.1. La tutela constitucional.....	45
3.1.2. Derechos subjetivos de los consumidores y usuarios.....	47
3.1.3. El consumo como derecho humano.....	48
3.2. Código Civil de Guatemala.....	49
3.3. Código de Comercio de Guatemala.....	51
3.4. Otras leyes que protegen al consumidor y usuario.....	53

CAPÍTULO IV

4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	55
4.1. Consideraciones previas a su decreto.....	55
4.2. Aspectos importantes con relación a los consumidores y usuarios.....	57
4.2.1. Objeto y ámbito de aplicación de la ley.....	57
4.2.2. Definiciones.....	58
4.3. Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.....	59
4.4. Obligaciones de los consumidores y usuarios.....	61
4.5. Organizaciones de los consumidores y usuarios.....	62
4.6. Información y publicidad	64
4.7. Créditos para el consumo	65
4.8. Protección contractual.....	66

CAPÍTULO V

5. Causas de la inaplicación e incumplimiento de la protección al consumidor y Usuario.....	67
5.1. Deficiencia de la actividad de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario.....	67
5.2. Incumplimiento del derecho a la educación.....	67
5.3. Falta de fuerza legal en los convenios celebrados entre proveedores y consumidores.....	68
5.4. Deficiente representación de los intereses de los consumidores.....	68
5.5. Incumplimiento del registro de contratos de adhesión.....	69



5.6. Deficiencias en el proceso de nombramiento del director de la Dirección..	70
5.7. Falta de definición de multas y sanciones.....	71
5.8. La restitución de bienes como derecho del consumidor y usuario y obligación del proveedor.....	72
5.9. Deficiencia de los procesos administrativos de solución de conflictos.....	73
5.9.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes.....	73
5.9.2. Arbitraje de consumo.....	74
5.9.3. Procedimiento administrativo.....	74
5.10. Deficiencias en la protección contractual.....	75
5.11. Deficiencias en el derecho a la educación.....	76
5.12. Deficiencias en el derecho a la información.....	76
5.13. El libro de quejas.....	77
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	81



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de la protección al consumidor y usuario, la cual se encuentra regulada en la Constitución Política de la República de Guatemala, establecido en el Artículo número uno el cual comprende la obligación que tiene el Estado de organizarse para proteger a la persona y a la familia con el fin supremo de realizar el bien común, también en el Artículo número dos en el que se fijan los deberes que tiene el Estado de garantizarle a todos los habitantes de la República la vida, la seguridad y el desarrollo integral de la persona y por último en el Artículo número 119 literal i.), el cual contempla una de las obligaciones fundamentales que tiene el Estado, la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a preservar la calidad de los productos de consumo, sean estos de producción interna, de exportación o importados, con el fin de garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

La investigación de esta protección, se fundamenta en el interés de conocer dichas obligaciones, con el fin de identificar cuáles son las causas que provocan que no se cumpla con la obligación de proteger al consumidor y permitir entender por qué no se aplique esa defensa de manera real y efectiva, para lo cual fue necesario estudiar a profundidad qué es el consumidor y como definirlo, analizar cómo es que llegó a protagonizar de esa manera en la sociedad, llevando el interés del derecho a convertirlo en un objeto de estudio, que tuvo como conclusión crear una rama específica para su aprendizaje, la cual se denomina como el derecho del consumidor y usuario.

La metodología utilizada se dio a través del método deductivo e inductivo, analítico y sintético, así como el empleo de la técnica de investigación bibliográfica, con lo cual se abarcó las etapas del conocimiento científico, planteando un problema jurídico-social de actualidad, con el objetivo de encontrar las causas del mismo, analizar la problemática social que provoca, determinar la brecha existente entre el proveedor y el consumidor y verificar si la aplicación de la ley es efectiva, las cuales dieron motivo a esta investigación.



A continuación se desarrollaran cinco capítulos, cuyo fin es determinar las causas que motivan el incumplimiento de la protección al consumidor y usuario; el primer capítulo se analiza el concepto de consumidor, los orígenes que lo llevaron a evolucionar de una conducta de sobrevivencia a transformar lo que la naturaleza le daba espontáneamente en bienes que podía comercializar, también se abordan los antecedentes del derecho del consumidor y usuario; asimismo se define quienes son los sujetos que intervienen en las relaciones de consumo, la relación jurídica del consumo con el derecho y los principales contratos que se vinculan con los actos en masa; en el capítulo segundo, se indican los derechos de los consumidores, los derechos y obligaciones de los proveedores y los mecanismos de protección de los derechos del consumidor; en el capítulo tercero, se estudia el ordenamiento jurídico de la protección al consumidor y usuario en Guatemala, que incluye a la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código Civil, el Código de Comercio de Guatemala y otras leyes que también brindan protección a estos; en el capítulo cuarto, se encuentra un análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como las consideraciones que se tuvieron para decretarla, el objeto y ámbito de aplicación de la ley, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, las asociaciones de consumidores y usuarios sin fines de lucro y la protección que se le da a estos ante los contratos que puedan contener cláusulas abusivas.

Por último, en el capítulo quinto, se desarrollan las causas que motivan la inaplicación de la protección al consumidor y usuario al momento de adquirir bienes y contratar servicios, entre ellas destacan la ineficiente acción de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, el incumplimiento de educar y orientar a los consumidores y usuarios en materia de consumo, la falta de multas y sanciones específicas, y la deficiencia en los procesos administrativos para la solución de conflictos. Para finalizar se encontrará una conclusión discursiva que detalla las razones por las cuales no se aplica eficazmente la protección al consumidor y usuario.



CAPÍTULO I

1. Definición de consumidor

“El consumidor es el individuo que adquiere, que compra mercancía y la destina para satisfacer sus necesidades o sea que la consume”¹; También se puede definir como: “...particular que adquiere bienes o servicios en el mercado *para su uso privado*.”²

El consumidor es toda persona sin excepción alguna, que utiliza el consumo de manera inevitable, ya que para satisfacer las diversas necesidades que tiene a lo largo de su vida, debe adquirir bienes y utilizar servicio. Es importante considerar la definición de consumismo para poder entender de mejor manera que es el consumidor:

“...Por *consumismo* se entiende la adquisición y utilización casi incontrolada, poco racional, de bienes y servicios de todas clases, como resultado de la incitación hecha por los empresarios para el aumento del consumo más allá de la satisfacción de las necesidades”³

Esta perspectiva permite definir el rol que va a desempeñar el consumidor en la sociedad, como el sujeto al cual se van a enfocar en venderle bienes y servicios que tienen como objetivo satisfacer más allá de sus necesidades:

¹ Hernández Andrade, Jorge Fidel. **Introducción a la economía**. Pág. 110.

² Farina, Juan Manuel. **Contratos comerciales modernos**. Pág. 259.

³ **Ibid.** Pág. 258.



“...el consumidor como protagonista de la vida económica: para él se produce, a él se trata de captar, a él se le procura vender.”⁴

1.1. Transformación del ser humano en consumidor

En un principio el ser humano buscaba satisfacer sus necesidades personales, familiares y sociales a través de la caza de animales y la recolección de frutos, en ese momento esto solo era una conducta de sobrevivencia, la cual definió el rol del consumidor, luego a través de la evolución este se transformo en productor de bienes y prestador de servicios, los cuales podía vender a otros consumidores, dando así origen a las relaciones comerciales entre particulares, es decir entre vendedor y comprador.

Conforme el paso del tiempo fue inevitable el crecimiento de la población, lo que provocó que aumentara la demanda de bienes y la prestación de servicios, entonces aparecieron más vendedores que se encargarían de producir y proveer a los compradores que consumirían sus productos, estas relaciones de grupo provocaron que el Estado se viera obligado a regular su actividad:

“Consecuentemente, se hacía imprescindible introducir nuevas reglas que, amparando los derechos de los consumidores, coadyuvaran a limitar las prácticas abusivas que el libre mercado no atisbaba a resolver...”⁵

⁴ Farina. **Loc. Cit.**

⁵ Suárez López, José María. **Derecho y consumo: aspectos penales, civiles y administrativos.** Pág. 25.



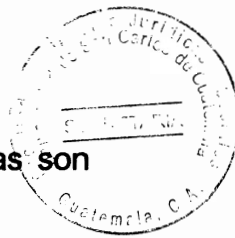
Así que esas relaciones entre particulares empezaron a formar parte del derecho público, ya que el consumo no es algo que afecta únicamente a los involucrados en la compra y venta de bienes y servicios, sino que al Estado mismo, porque este debe velar por la protección de estos, ya que la evolución económica y de mercados actualmente así lo exige en relación a la constante demanda que tienen las personas de diversos bienes y servicios para satisfacer necesidades.

Esto explica la razón por la cual el Estado debe involucrarse en tal protección:

“...y, de la mano del legislador, introducir nuevos principios y criterios generales del derecho ante la ineficacia mostrada, entre otros, por los de la autonomía de la voluntad, la prohibición de abuso de derecho, los límites de la legislación a la libertad de pactos, la moral, la buena fe y el orden público en la relación contractual.”⁶

En este punto es evidente la necesidad de crear un nuevo derecho, el cual esté relacionado directamente con el consumo y los consumidores, el cual debe estar libre de complejidades, que evolucione independientemente del derecho civil y el derecho mercantil, este último se encarga de tutelar a los empresarios y comerciantes; constituyendo así un conjunto de normas que otorguen derechos y obligaciones, les permita el poder de utilizar soluciones jurídicas sencillas y comprensibles cuando surjan conflictos, es decir que entienda el idioma que estos hablan, así como brindar educación en la materia y concientización de los problemas a los que se enfrentaran,

⁶ *Ibid.*



este es el Derecho del Consumidor, porque inevitablemente todas las personas son consumidores.

Este nuevo derecho inviste a los consumidores de una protección jurídica, que surge de la necesidad de observar y aceptar los intereses de estos, y es lo que se denomina como:

“PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES.- Surge así esta preocupación dentro de las contrataciones en masa: los consumidores son considerados la parte débil frente a las empresas, de modo que hablar de su tutela es ir más allá de lo que ellos mismos pudieron pretender según la letra del contrato celebrado; significa otorgarles una protección jurídica, pues se parte de la base de que han debido aceptar sin discusiones las cláusulas impuestas por los empresarios”⁷

La protección de los consumidores viene a otorgarles una garantía a su soberanía de poder decidir si compra o no un bien, si contrata o no un servicio, y es la de protegerlo porque es la parte más débil de la relación, la razón de esto es lo siguiente:

“...lo que nació como protección del consumidor se está convirtiendo en protección del individuo particular, y no es sino una nueva manifestación de la evolución social del derecho, que obliga a abandonar el principio de la igualdad formal ante la ley para tratar de proteger a la parte más débil, y al igual que ha sido necesario establecer un

⁷ Farina. Op. Cit. Pág. 258.



derecho del trabajo para proteger a los trabajadores, parte más débil de la relación laboral, hoy se considera preciso proteger al consumidor o más exactamente al individuo particular que se encuentra generalmente inerme frente a las empresas y a los profesionales con los que se relaciona.”⁸

1.2. Definición de derecho del consumidor y del usuario

En los últimos años la evolución del consumo ha marcado el interés de los expertos en derecho, provocando que su atención se enfoque en el derecho al consumo, propio de consumidores y usuarios de bienes y servicios, el cual siendo una rama del derecho mercantil, es necesario definirla, y para poder entender que es el Derecho del Consumidor y del Usuario consideremos lo siguiente:

“...el derecho del consumidor es el conjunto orgánico de normas -capaces de constituir una rama del derecho- que tienen por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a la satisfacción de necesidades personales.”⁹

Entonces el derecho del consumidor y del usuario es un conjunto de normas jurídicas, obligatorias y determinados, así como facultades y derechos otorgados a los individuos que participan en las relaciones de comercio que se dan en el mercado de bienes y servicios al ser adquiridos o contratados con el fin de satisfacer sus necesidades.

⁸ Farina. *Op. Cit.* Pág. 259.

⁹ *Ibid.*



Para comprender más acerca del derecho del consumidor y usuario, es importante tomar en cuenta que es el derecho comercial:

“...el derecho comercial comprende todo acto, toda actividad, toda relación jurídica que involucra a una empresa en el cumplimiento de su objeto, que es volcar bienes o servicios al mercado...”¹⁰

Es decir que el derecho comercial era el derecho de la empresa, el cual solamente se encargaba de proteger los derechos, deberes y obligaciones de esta, olvidando los de los consumidores y usuarios, quienes son la razón de existir de la misma, ya que ellos con el fin de satisfacer necesidades, demandan la producción de bienes y la prestación de servicios que esta ofrecerá en el mercado, dando origen al comercio o actividad mercantil.

Así que no existiría empresa sin consumidores, ya que el hecho de consumir un bien o contratar un servicio constituye una relación jurídica que establece deberes y obligaciones y otorga derechos y facultades entre la empresa y el consumidor y usuario final.

Es importante explicar esto, porque el derecho comercial evolucionó pero olvidó quien era su razón de ser, lo que dio origen al derecho del consumidor y usuario que en conclusión se constituye como un conjunto de normas jurídicas, que tiene por objeto

¹⁰ Farina. Op. Cit. Pág. 17.



regular las relaciones comerciales que se dan al adquirir bienes y contratar servicios, velando por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que estas conllevan, con el fin de proteger a consumidores y usuarios ante las empresas por tal adquisición.

1.3. Antecedentes del derecho del consumidor y del usuario

Este tiene sus orígenes en el intercambio de mercancías dentro de un mercado, a través de la organización de la producción y el consumo de bienes y prestación de servicios que surge de la oferta de empresas y la demanda de consumidores y usuarios.

“Los derechos del consumidor, como conjunto de derechos que se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, han sido reconocidos sólo a partir de la segunda mitad del siglo XX.”¹¹

Esto quiere decir, que el derecho del consumidor y usuario tiene como antecedente más importante, al intercambio de mercancías entre proveedores y consumidores pero hasta el Siglo XX, razón por la cual es un derecho relativamente nuevo. Basados en el principio de la autonomía de la voluntad, al realizar esta acción de intercambio creaban relaciones comerciales contractuales con otros sujetos, con el fin de satisfacer necesidades de uso y de consumo a través de diversos bienes y servicios.

¹¹ Ovalle Favela, José. **Derechos del consumidor.** Pág. 3.



Esto se traduce en que la relación iba más allá de los productos, creando obligaciones y otorgando derechos entre estos sujetos, las cuales deben ser reguladas por el derecho, a fin de encontrar la armonía entre unos y otros, protegiendo sus legítimos intereses económicos.

“Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales, en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones.”¹²

Esta afirmación reside en que con anterioridad los derechos del consumidor derivaban de las relaciones comerciales entre particulares, todo esto dentro de la esfera del derecho privado. Tuvieron que pasar muchos años para que estos fueran reconocidos, debido a que sin ningún tipo de protección, los consumidores se enfrentaban solos en sus relaciones de consumo ante los proveedores que contaban con mayor educación, información y experiencia, además estos se valían del principio de la autonomía de la voluntad y dejando a los otros con su poca o inexistente experiencia e información enfrentarse a una problemática que los colocaba en riesgo, ya que su seguridad, salud e intereses económicos estaban en alto riesgo de verse afectados y no existía ningún tipo de protección o defensa, para evitar o reparar algún daño que les fuera ocasionado.

¹² **Ibid.**



Para Guatemala el antecedente de mayor importancia acerca del derecho del consumidor y usuario fue el Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado, Ley de Protección al Consumidor, siendo la primera en el país con el objetivo de controlar el alza a los precios de la canasta básica, así como establecer sanciones a los proveedores que incumplieran con el objetivo de la ley, también establecía delitos económicos. Este fue el primer paso en beneficio de los consumidores y usuarios.

Posteriormente con la con la Constitución Política de la República de Guatemala de 1986, se establece en el Artículo 119 literal i), la defensa a los consumidores y usuarios especialmente en lo relacionado a la preservación de la calidad de los productos, con el fin de garantizar la salud, seguridad y legítimos intereses económicos de estos. Fue hasta el año 2003 que se decretó la presente Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual se constituye como el antecedente más reciente del derecho del consumidor y usuario en el país, esta desarrolla lo establecido en el artículo antes citado con el objeto de constituir un conjunto mínimo de derechos y de garantías irrenunciables y de interés social para brindar protección a los consumidores y usuarios, la misma será abordada más adelante con mayor detalle.

1.4. Sujetos de la relación jurídica de consumo

Dentro del contenido del derecho del consumidor y usuario son varios los sujetos que intervienen en la relación jurídica de consumo, los cuales se detallan ampliamente a continuación:

1.4.1. Fabricante o productor

Es él que fabrica o produce un bien, puede hacerlo de forma individual si los bienes que resultan de la actividad creativa son de una sola persona o colectiva si la actividad creativa se desarrolla por varias personas, también quien haya participado de forma distinta o en distintas etapas del desarrollo de la actividad creativa, es decir, como productor de una parte en específico del bien.

Esto sucede cuando uno prepara la materia prima, otro la fracciona, otro lo envasa o empaca y es mejorada por un cuarto y así sucesivamente. Es de suma importancia establecer esta cadena con el fin de que quien haya participado en la elaboración del producto, de manera directa o indirecta, y resulte como consecuencia de ello, un daño causado por los productos elaborados, se pueda establecer la responsabilidad que tenga, esta vinculación es de suma importancia en la relación de consumo para poder determinar los mecanismos para la debida protección al consumidor y usuario.

1.4.2. Proveedor o vendedor

Un proveedor se define como: "Persona que abastece de provisiones a sus clientes de manera habitual"¹³. Es decir aquella persona que posee y suministra los productos de que los consumidores y usuarios habitualmente consumen para satisfacer sus necesidades.

¹³ Rombolá, Néstor Darío. *Diccionario Ruy Díaz de ciencias jurídicas y sociales*. Pág. 779.



El Código de Protección y Defensa del Consumidor peruano, brinda la siguiente definición contenida en su Artículo dos; “Proveedores. – Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores”.

1.4.3. Consumidor

El Código de Protección de los consumidores de Brasil, lo define así en su Artículo dos: “...toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos y servicios como destinatario final.” En otras palabras es toda persona individual, natural o jurídica, que consume, compra o adquiere bienes y servicios de forma final, es decir, que esta los consumirá para sí mismo.

Otra definición es la que aporta el Código de Protección al Consumidor del Perú, el cual establece en su Artículo uno, numeral 1.1 que los consumidores o usuarios son “...las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.”

El consumidor es aquel que adquiere bienes o servicios para satisfacer sus necesidades, las de su familia y las de su grupo social, es decir que esta adquisición no



está ligada a fines lucrativos o a la actividad de producción como proveedor, ni a revenderlos o cederlos con esos fines.

En Guatemala, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario lo define como “Persona individual 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.”

Esta definición es muy completa porque define que toda persona, sea esta pública o privada, nacional o extranjera que adquiera a través de actos jurídicos onerosos o por derecho adquirido bienes y servicios y hago uso, consumo o disfrute de estos, sea cualquiera su tipo o naturaleza es un consumidor.

Lo importante de esto, es definir la actividad básica que realiza el consumidor o usuario, tal actividad es adquirir un bien o servicio para su consumo final, es decir el consumo, uso y disfrute del mismo, razón por la cual le suelen denominar destinatario final o consumidor final.

En conclusión, es importante hacer la distinción de que el consumidor es quien adquiere un producto, en virtud de sus características, cualidades, precio o utilidad para su consumo final y usuario es el que adquiere, usa y disfruta servicios, por ejemplo de entretenimiento, telefonía, internet, energía eléctrica, agua potable, transporte, salud, seguridad, entre otros.



1.5. Relación jurídica del consumo con el derecho

A largo de la historia el ser humano ha utilizado el consumo para satisfacer sus necesidades más básicas, tanto las de él como las de su círculo familiar y social; y con el proceso de desarrollo evolutivo, este le proporcionó los medios para transformar los bienes que consumía:

“...Ciencias como la Historia, la Sociología o la Antropología, nos enseñan que el hombre, en los iniciales estadios de su vida, satisfacía sus necesidades con los bienes que la naturaleza le proporciona de manera espontánea; y más tarde puso en práctica sus facultades intelectuales y físicas para transformar lo que el ambiente le brindaba, el producto de sus actos creadores no tenía más objeto que llenar necesidades de su núcleo familiar o del reducido grupo al que pertenecía.”¹⁴

Este paso fue importante para el derecho mercantil porque la conducta de supervivencia se transformó en una actividad transformadora que con el paso de los años se convirtió en una actividad comercial, constituyendo a este derecho como el regulador del tráfico masivo de mercancías, al velar por los intereses lucrativos de los comerciantes y los intereses de los consumidores, llevándolo a estudiar a fondo el consumo y los cambios sociales, económicos y legales que este conlleva, esto ayudo a conocer la realidad social, política y económica de la sociedad.

¹⁴ Villegas Lara, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco tomo I. Pág. 6.**

Con el surgimiento de las relaciones comerciales reguladas, nacieron obligaciones entre los sujetos que participan en estas, iniciando así una nueva relación con otra rama del derecho, en este caso el derecho de obligaciones, el cual es ámbito del Derecho Civil y del Derecho Mercantil; sin embargo, para tener un punto de vista claro, consideremos la siguiente definición de obligación:

“Situación resultante de actos o manifestaciones de voluntad de personas capaces que pueden disponer válidamente de su patrimonio, que determina para el deudor, en virtud de la relación jurídica establecida, el deber de dar, hacer o no hacer algo posible, lícito y de naturaleza económica que interesa al acreedor; y que, en caso de incumplimiento, faculta a este para hacerla efectiva sobre el patrimonio enajenable del deudor”¹⁵

Esta evolución ha hecho necesario hablar de una nueva rama, el derecho comercial, porque no es suficiente referirse solo al derecho de obligaciones o al derecho mercantil o civil, ya que las relaciones comerciales están íntimamente ligadas al derecho y la economía. Esto ha creado una necesidad de regulación que el Estado debe asumir para beneficiar a todos los sujetos de las relaciones comerciales que se dan en la sociedad, para lo cual debe tomar en cuenta la importancia del derecho comercial:

“La amplitud que ha ido adquiriendo el contenido del derecho comercial, su repercusión socio-económica y el creciente poderío de ciertas empresas, así como la necesaria injerencia que, en mayor o menor medida, adopta el Estado sobre las actividades

¹⁵ Contreras Ortiz, Rubén Alberto. **Obligaciones y negocios jurídicos civiles**. Pág. 43.



económicas, ha determinado que muchos juristas consideran que el derecho comercial ha cumplido su etapa histórica, y que ahora debe dar lugar a una nueva rama cual es el *derecho económico*.¹⁶

Entonces debido a la constante evolución de las relaciones económicas, comerciales y jurídicas surge una nueva rama, la cual es el derecho económico. Este provoca que el Estado tenga la obligación de regular las relaciones mencionadas a través de un conjunto de normas jurídicas aplicables tanto a los particulares como asimismo, que tienen el fin de cumplir con los objetivos económicos y políticos del gobierno:

“En nuestra opinión, derecho económico es el conjunto de normas que rigen la organización de la economía por los poderes públicos y regulan las actividades económicas de las personas privadas y del Estado, a fin de dar cumplimiento a la política económica puesta en práctica por el Estado, como poder político, conforme a la ideología adoptada al respecto.”¹⁷

Por último, el derecho se relaciona con el consumo por ser una actividad humana que necesita ser protegida por ese conjunto de normas que regulan las relaciones sociales porque:

“...el Derecho es un aparato normativo que protege, que tutela, que garantiza, que cuida ora los intereses privados, ora los intereses comunitarios contra las conductas

¹⁶ Farina, Juan Manuel. **Contratos comerciales modernos**. Pág. 42.

¹⁷ *Ibid.* Pág. 46.

que quebrantan los mandatos, imperativos, coercitivos, que reglamentan actividades humanas, que únicamente orientadas y encauzadas por esos cánones superiores harán posible el progreso y el avance de la humanidad.”¹⁸

1.6. La contratación en el consumo

La actividad comercial del derecho mercantil, produce relaciones entre un sujeto activo y un sujeto pasivo en virtud de un acuerdo de voluntades por la adquisición de un bien o servicio. Esto quiere decir que existe una relación con el derecho de obligaciones y el derecho civil, ya que produce un vínculo directo que constituye la obligación de dar, hacer, o no hacer algo, en otras palabras, es la potestad de exigir la cosa que es objeto de la obligación.

“La empresa organiza, produce y distribuye este cúmulo de bienes y servicios, que están cambiando los hábitos, los gustos y hasta el criterio moral de los consumidores; y todo esto se manifiesta por medio de los contratos comerciales.

La complejidad del mundo actual, la evolución tecnológica, el mayor *confort* al que en una medida u otra todos aspiramos, el transporte, la información, la cultura, los libros, los viajes, el turismo, etc., todo implica la presencia de una empresa que los produce y los vuelca al mercado masivamente.”¹⁹

¹⁸ Sánchez Cordero Dávila, Jorge A. **La protección del consumidor**. Pág. 264.

¹⁹ Farina. **Op. Cit.** Págs. 2 y 3.



Se sostiene en los párrafos anteriores que es a través de la evolución de las relaciones de la empresa, de los bienes y de los servicios que esta ofrece en el mercado y que formaliza a través de los contratos comerciales, que se ha provocado el cambio de los hábitos y costumbres de las personas en su vida cotidiana.

Esto indica que el derecho mercantil es insuficiente para solucionar los problemas que surjan de las relaciones contractuales de consumo, por ello es necesario hacer la relación con el derecho de obligaciones, que es el derecho que estudia las formalidades, celebración, contenido y los efectos legales de los contratos.

También con el derecho civil porque este determinará la responsabilidad que se deriva del incumplimiento de los contratos, esto con el fin de redefinir las condiciones de los mismos, para adaptarlos a las necesidades actuales y poder celebrarlos a través de medios idóneos electrónicos, tales como teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras, todo ello a través de internet para alcanzar a más personas en prácticamente, cualquier lugar del mundo.

También se define al mercado como “El ámbito al cual se vuelcan los bienes y servicios que constituyen la actividad mercantil caracterizada por las contrataciones en masa, es el *mercado*.”²⁰ Ámbito se entiende como el entorno, espacio o ambiente donde suceden actividades y hechos determinados, en este caso se refiere a las actividades propias del comercio en grandes cantidades.

²⁰ Farina. Op. Cit. Pág. 16.



El mercado antiguamente era aquel lugar al que concurrían las personas, unas con el fin de vender mercaderías y otras con el de comprar bienes en una plaza o lugar determinado, en horarios y en días establecidos. Actualmente eso ha cambiado, pues ya no depende de un lugar fijo ni de horarios, el mundo se ha transformado a tal punto que la demanda de bienes y servicios solicitados al mercado ha aumentado de tal manera, que implicó la creación de empresas y el crecimiento de las existentes, para que los produzcan masivamente, para luego ofrecerlos en los distintos centros de comercio que funcionan casi de manera continua en las ciudades, agregado a todo esto el denominado “mercado virtual”, que permite comprar bienes y adquirir servicios aún más rápido y sencillamente, prácticamente desde cualquier lugar del mundo en donde se tenga acceso a internet.

Todo esto ha provocado la modificación de la contratación en el consumo, lo que ha demostrado que no solo los avances tecnológicos cambian los hábitos y las costumbres de los consumidores, también la produce el derecho. Ante esta situación, el Estado debe intervenir, ya que no solo se trata de adquirir bienes y contratar servicios para satisfacer necesidades, se trata de abandonar costumbres, hábitos e inclinaciones sociales y morales que provocaran un cambio drástico en la convivencia de los seres humanos, por ello surge la necesidad y obligación de regular las relaciones comerciales que tanta importancia le dan al derecho económico, con el fin de garantizar la armonía, la paz y la protección y control que los consumidores y usuarios exigen para no resultar afectados, para ello debe legislarse a favor de la creación de leyes específicas que regulen los contratos que surjan de las relaciones de consumo.



1.7. Principales contratos relacionados con los actos en masa

Con relación a los actos de gran número, denominados actos en masa: “El Derecho Mercantil es el derecho que rige una serie de relaciones de relevancia jurídica, cuya característica especial es que se dan en masa; en grandes cantidades.”²¹

Se entiende por masa aquel conjunto numeroso de cosas homogéneas que forman un cuerpo, en este caso da como resultado el tráfico comercial de la actualidad, ya que los actos que se desarrollan en él, se dan en grandes cantidades. Las negociaciones se dan con volumen y rapidez que exige al derecho crear mecanismos especiales para su formalización rápida y efectiva, estos son los contratos estándar, en masa o de adhesión, ya que sus características imprescindibles son la gran cantidad y la celeridad para celebrarlos, ya que esto garantiza el flujo constante del tráfico comercial y por esta razón están previamente redactados en formularios, porque constituye la forma más ágil de formalizar y cerrar negocios.

1.7.1. Contrato estándar o en masa

“Este esquema es lo que suele conocerse como *contrato estándar*, que se caracteriza, pues, por la uniformidad de su contenido, proyectado por el empresario para todas las contrataciones de esa especie que se celebren.”²²

²¹ Villegas. *Op. Cit.* Pág. 18.

²² Farina. *Op. Cit.* Pág. 65.



Es un contrato modelo, esquematizado y uniforme, que responde a las exigencias actuales del tráfico de mercancías, posee una forma estipulada por el empresario para todas las contrataciones masivas de servicios o adquisición de bienes que ofrece de forma general en el mercado para todas las personas, consumidores y usuarios.

Entre sus características más importantes que benefician al empresario son la celeridad de celebración, el poco espacio de almacenamiento de mercadería, las condiciones generales de contratación y las cláusulas predispuestas las cuales no serán discutidas o modificadas por el consumidor final, llevando a este último a aceptar la suscripción al mismo si quiere adquirir inmediatamente el producto o servicio, ya que de lo contrario el empresario no está en la obligación de proveerle los mismos.

a.) Cláusulas predispuestas

Estas cláusulas son una de las características principales de estos contratos, ya son la base sobre la que se redacta el contrato de manera uniforme, pueden no estar contenidas en el mismo, también pueden estar insertadas en otros documentos como en carteles, avisos de prensa o en medios audiovisuales como los comerciales a través de la radio, la televisión o redes sociales.

Para el empresario constituyen una forma unilateral fija de establecer el contenido del contrato, deben ser conocidas por el consumidor a pesar de afectar su autonomía de la voluntad, ya que solamente puede someterse a lo que en ellas se establece, es decir



aceptarlas generalmente sin discusión alguna, ya que son inflexibles, predeterminadas y uniformes, si desea el producto o servicios debe entenderlas y aceptarlas sin modificación alguna.

1.7.2. Contrato de adhesión

“...denominamos contratos por adhesión a todos aquellos en que existe una previa prerredacción unilateral del contrato que es obra de una de las partes contratantes, por medio de formularios, impresos, pólizas o modelos preestablecidos, que generalmente presentan cláusulas abusivas o vejatorias para el consumidor y a la otra sólo le es permitido declarar su aceptación o eventualmente su rechazo (ejemplo de estos contratos son, contratos de seguros, bancarios, funerarios, tarjetas de crédito, transporte, suministro de agua, energía eléctrica, teléfono, etc.). Son contratos determinados por una producción masiva de bienes y servicios, que hace imposible la discusión individualizada con cada usuario o consumidor, lo que origina una situación de prepotencia de una de las partes.”²³

La anterior es una definición precisa de este tipo de contrato, ya que permite comprender que para el consumidor y usuario este representa la gran mayoría de contratos a los cuales queda suscrito, es de vital importancia que estos estén revisados y reconocidos por la ley, con el objetivo de que los adquirientes finales de bienes y servicios los conozcan.

²³ Aguilar Guerra, Vladimir Osman. **El negocio jurídico**. Pág. 102.



En Guatemala, el Código Civil, regula en el Artículo 1520 los contratos de adhesión y prescribe lo siguiente: “Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas solo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas.”

También hay contrato de adhesión en el caso previsto en Artículo 1843 del código antes citado, el cual regula: “Las condiciones impuestas por las compañías o empresas notificadoras o constructoras, deberán ser aprobadas por la autoridad gubernativa para que se reconozca su validez.”

Así también la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su Artículo 47 regula los contratos de adhesión, para lo cual prescribe que:

“Se entenderá por contrato de adhesión aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.”

Actualmente los bienes y servicios son imprescindibles para la satisfacción de necesidades, es por ello que los consumidores y usuarios se ven en la situación de aceptar obligadamente las condiciones en que se ofrece el bien o el servicio, es decir adherirse a la voluntad de quien ofrece estos, en muchas ocasiones empujado por el interés de satisfacer necesidades, ante las cuales se encuentra fuera de la posibilidad de discutir los términos, obligaciones y las cláusulas establecidas en el contrato, porque los bienes y servicios son imperantes necesidades hoy en día.

a.) Condiciones generales

Son establecidas por los empresarios para que se realice la contratación, constituyen un modelo o patrón ya que son redactadas de forma estándar y previa para que el consumidor o usuario únicamente se adhiera a estas en el contrato, pero sin la capacidad de discutir las o modificarlas, es decir sin negociación alguna, solo se da la opción de aceptar o rechazar el contrato. A través de la práctica y de la experiencia ha quedado demostrado que estas condiciones generales únicamente benefician a los empresarios, ya que los consumidores y usuarios se ven obligados a aceptarlas si quieren satisfacer sus necesidades.

b.) Cláusulas abusivas, oscuras o ambiguas

El Código Civil de Guatemala, Decreto Ley 106, en el Artículo 1600, regula lo siguiente con relación a estas cláusulas:

“Las cláusulas oscuras, ambiguas o contradictorias de un contrato, insertas en modelos o formularios preparados de antemano por uno de los contratantes, se interpretarán a favor del otro contratante.”

Esto quiere decir que en las relaciones comerciales los consumidores y usuarios se beneficiarán si estas se interpretan a su favor, pero en la mayoría de casos estos se encuentran indefensos y sometidos a la voluntad del proveedor. Esto ha generado



muchos problemas ya que no existe revisión alguna por parte de las autoridades de los formularios de los contratos de adhesión, dejando en clara desventaja a los consumidores finales de bienes y servicios.

Esta problemática ha llevado a otros países a crear instituciones que regulen las cláusulas abusivas de los contratos, con el fin de darle importancia a la buena fe del consumidor como contratante y la importancia de interpretar el contrato a favor de este. Un ejemplo de ello es Alemania en donde se ha creado la Directiva de las Cláusulas Abusivas, a través de la Ley Alemana de Condiciones Generales de los Contratos, y esta proporciona una definición muy acertada acerca de estas:

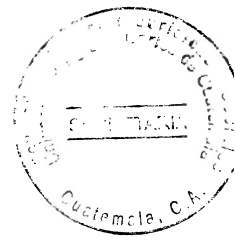
“las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente se consideraran abusivas: si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.”

Otro caso es el de Argentina, donde existe un avance de suma importancia para el consumidor, el cual se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor que en su Artículo 37 estipula:

“b) las cláusulas que importen renuncia o restricción de derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte. c) las cláusulas que contengan cualquier otro precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del



consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará ala que sea menos gravosa”.



6

10



CAPÍTULO II

2. Derechos y obligaciones de los sujetos del derecho del consumidor

Para poder comprender de mejor manera los derechos y obligaciones del consumidor y usuario, es necesario definir que es el derecho del consumidor, para lo cual se aportan las siguientes definiciones:

2.1. Definición de derecho del consumidor

“...el derecho del consumidor es el conjunto orgánico de normas -capaces de constituir una rama del derecho- que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a la satisfacción de necesidades personales.”²⁴

Esta definición es muy importante, ya que confirma la capacidad del derecho del consumido de constituirse como una rama del derecho por contener un conjunto de normas; y además establece la protección especial para los consumidores y usuarios que adquieran bienes y contraten servicios a través de un conjunto orgánico de normas, asimismo regulara las relaciones de estos con los empresarios en ocasión de la comercialización de bienes y servicios como destinatarios finales para satisfacción de necesidades personales.

²⁴ Farina. *Op. Cit.* Pág. 259.



2.2. Derecho a la información

Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir información clara y suficiente en la publicidad, anuncios y ofertas exhibidas por los comerciantes de los bienes y servicios que adquieran como destinatarios finales. Esta información debe contener la garantía de autenticidad del producto, precio final, facilidades de pago o financiamiento, precio final con financiamiento o crédito, si es nuevo, usado, re ensamblado, clonado, nacional, extranjero reparado o discontinuado; calidad del producto si es original o genérico, disponibilidad de repuestos, mantenimiento, reparaciones, renovación y demás información técnica; así como obtener la información para el manejo adecuado de estos.

Esta información tiene como fin de evitar que los consumidores por ingenuidad o desinformación adquieran un producto que pueda satisfacer sus intereses y necesidades, así como evitar daños a su persona en su salud, seguridad y economía por el uso o consumo del mismo. Para que esta información sea eficaz, verdadera y objetiva debe ser visible, consignada en el idioma oficial y por escrito, y esta debe correr a cargo de los proveedores.

2.3. Derecho a la educación

Este derecho radica en la necesidad de educar e instruir al consumidor y usuario, para evitar que se convierta en víctima de la publicidad engañosa, la cual es manipulada



intencionalmente a través de los medios de comunicación por los comerciantes y empresarios para que estos adquieran lo que no quieren o que no necesitan.

El fin de la educación de consumidores y usuarios es darle a conocer sus derechos, enseñarles a exigir productos de calidad en relación con el precio pagado, darles la capacidad de reflexionar y emitir criterios racionales fundados en la libertad y la autonomía de la voluntad, permitiéndoles conocer del producto o servicio que van a adquirir, para convertirlos en consumidores educados, disciplinados y exigentes. La información en materia de educación a consumidores y usuarios debe ser proporcionada a través de los medios de comunicación social del Estado y medios particulares de los empresarios.

2.4. Derecho a la salud

El Estado y los empresarios deben proteger la salud de los consumidores y usuarios. Este derecho está destinado a protegerlos en relación a los productos que salen a la venta y pueden adquirirse en el mercado, así como controlar la actividad y buen funcionamiento de los servicios con el fin de evitar riesgos en su uso para estos.

El derecho a la salud de consumidores y usuarios complementa los derechos a la información y educación, pues es necesario que estén informados y educados previamente sobre la naturaleza, utilización y riesgos de los bienes y servicios, para



saber por ejemplo a que personas van dirigidos, su adecuada utilización y los riesgos que puedan surgir de estos con el objetivo de preservar su salud.

Entre las normas que el Estado de Guatemala ha creado están: el Decreto 44-92 del Congreso de la República, llamado Ley General de Enriquecimiento de Alimentos, es el cuerpo normativo que obliga a los proveedores a enriquecer o agregar determinados aditamentos a los productos de consumo con el fin de fortificar los productos y de esta manera mejorar la salud de los consumidores y usuarios.

El Decreto 90-97 del Congreso de la República, llamado Código de Salud, en su Artículo uno, establece el derecho a la salud el cual regula que: “Todos los habitantes de la República tienen derecho a la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de su salud, sin discriminación alguna.” Y;

El Decreto 78-2005 Ley del Sistema Nacional de la Calidad, creó la Comisión Nacional de Normas, la cual tiene por objeto establecer las normas mínimas que deben cumplir las empresas nacionales al fabricar productos de consumo que oferten en el mercado nacional e internacional con el fin de garantizar la salud de los consumidores.

2.5. Derecho a la seguridad

Este derecho tiene como fin primordial proteger la seguridad de consumidores y usuarios al consumir un producto o utilizar un servicio, ya que de manera general se

adquieren estos ignorando que riesgos conlleva su uso o consumo, lo cual representa un peligro para la seguridad, tales como la asfixia, intoxicación, quemaduras, lesiones graves o mutilación, entre otros.

Por ello, deben publicarse medidas de precaución en los empaques de los productos, por citar algunas ejemplos, los que puedan contener o estar formados por piezas muy pequeñas que faciliten ser ingeridas por un niño, los medicamentos deben estar elaborados con la dosis adecuada de los componentes farmacéuticos destinados para el tratamiento de la enfermedad, advertir de las contraindicaciones que estos puedan provocar, también deben estar envasados en recipientes adecuados que tengan medidas de seguridad como tapaderas con rosca especial o de presión: y por último, en las herramientas de trabajo mecánicas como cortadoras, martilladoras, moldeadoras o procesadoras deben venir acompañadas de un instructivo que detalle completamente su funcionamiento y utilización con el fin de evitar la muerte y lesiones graves o gravísimas que puedan resultar en la mutilación de alguna parte del cuerpo del usuario o de terceros poniendo en riesgo la salud y seguridad de estos.

2.6. Derecho a la asociación

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la asociación y por ende a constituir asociaciones civiles sin fines de lucro, creadas de conformidad con los requisitos que establecen las leyes y con el único y específico objetivo de defender los derechos de los consumidores y usuarios.



Para que su funcionamiento sea efectivo, estas deben estar reconocidas y poseer personalidad jurídica propia, poseer un órgano directivo o junta directiva que los dirija y represente, así como estar inscritas en el registro correspondiente. Estas se clasifican en varios tipos y son: asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios destinadas a desempeñarse como un representante idóneo de sus intereses. Los derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios son los siguientes:

1. La protección y defensa de los derechos, obligaciones e intereses legítimos económicos y sociales de los consumidores y usuarios.
2. Difundir públicamente la legislación existente en materia de derechos de consumidor, velando por su estricto cumplimiento.
3. Educar a consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones, velando porque estos exijan el cumplimiento de estos, a través de los medios idóneos.
4. Accionar en contra del anunciante que emita la publicidad engañosa e ilícita, solicitando el cese o la rectificación de la misma, cuando los consumidores y usuarios consideren que las relaciones de adquisición de bienes y servicios derivadas de esta resulten perjudiciales, presentando para el efecto las denuncias respectivas ante las instituciones competentes.
5. Brindar asesoría técnica y jurídica a consumidores y usuarios en los asuntos que sean de su competencia, con el fin de aumentar la formación educativa de estos.
6. Representar a consumidores y usuarios no asociados que lo soliciten ante las autoridades competentes.



7. Estudiar y analizar la situación actual de la económica y la sociedad, proponiendo medidas técnicas y legales para la protección de la salud, seguridad y legítimos intereses económicos de consumidores y usuarios.
8. Fomentar la relación y fortalecer la comunicación y cooperación con organismos internacionales y asociaciones internacionales de protección y defensa de consumidores y usuarios.
9. Trabajar en conjunto con las instituciones estatales destinadas a la protección de consumidores y usuarios para la organización y realización de estudios e investigaciones en materia de consumo, análisis de mercado, controles de calidad y estadísticas reales de precios finales.

Las asociaciones de consumidores también tienen prohibiciones, las cuales se detallan a continuación:

1. Les queda totalmente prohibida a las asociaciones de consumidores y usuarios, perseguir el lucro sin excepción alguna de circunstancia, situación o caso especial.
2. Las asociaciones tienen prohibido recibir ayudas o donaciones de empresarios, comerciantes y proveedores.
3. Tienen prohibido realizar actividades distintas a los fines antes mencionados.
4. Los integrantes de los órganos directivos deben ostentar la capacidad e idoneidad, ser de reconocida honorabilidad y no estar representando o haber representado intereses de empresarios, comerciantes, fabricantes o proveedores de bienes y servicios.



2.7. Protecciones adicionales, servicios y crédito

Los derechos humanos como conjunto de facultades innatas de todo ser humano, que constituyen condiciones para su realización y desarrollo. Tanto en la Constitución Política de la República de Guatemala, como en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales se incluyen el derecho a la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de consumidores y usuarios.

Los servicios públicos se entienden como la prestación general y pública de un servicio determinado, brindado a consumidores y usuarios para que satisfagan necesidades básicas, entre ellos están el servicio de energía eléctrica, agua potable, transporte colectivo, drenajes, alcantarillado, extracción de basura, servicio postal entre otros, siendo responsable de la forma, calidad y utilización de estos.

Los servicios privados cuando el Estado no tiene la capacidad de proveerlos públicamente ya que es su responsabilidad prestar servicios públicos, pero cuando este no tiene la capacidad de hacerlo debe privatizarlos para suplir la necesidad de los habitantes, otorgándoles a personas individuales o jurídicas particulares, la prestación de estos, desempeñando el papel de contralor de la forma y calidad de la prestación de los mismos.

La soberanía del consumidor es la manifestación de libertad que tienen los consumidores y usuarios de elegir a voluntad el producto o servicio y el proveedor o

fabricante que quieran. Esta es de observancia general, protegida y desarrollada por derecho mercantil, ya que determina las normas jurídicas que regulan el comportamiento de los comerciantes en relación a los productos que ofertan en el mercado, únicamente será limitada por el Estado a través de las leyes, por ejemplo aquellas que están encargadas de fijar y controlar los precios máximos y mínimos o la prohibición de importación o exportación de determinados productos, en estos casos el consumidor y usuario no puede elegir libremente.

La monopolización ya que en Guatemala están prohibidos los monopolios por la Constitución Política de la República, en su Artículo 130, el cual regula: “Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.”

La desmonopolización como medio legal y regulativo para introducir la competencia leal con el fin de usar con eficiencia los recursos disponibles.

Créditos y facilidades de pago que estén disponibles para poder contratar bienes o servicios para los consumidores y usuarios de forma cómoda, estos deben ser informados de manera suficiente y verdadera por parte del proveedor sobre todo lo



relacionado con el precio final, ello comprende si el crédito es a precio al contado o si este varia, si es el segundo es obligación del proveedor establecer la diferencia claramente entre uno y otro, informando de la cantidad total a pagar al crédito, el número de cuotas, el monto, que cantidad se abonara al capital y qué cantidad se destinara al pago de intereses, el plazo para hacer efectivas el pago, pagos adicionales por seguro, descuentos o bonificaciones por pago anticipado, la tasa de interés, especificando si es fija o variable, el interés que derive de la mora o atraso en los pagos y extender comprobantes de pago por cualquier concepto de los antes descritos que el consumidor o usuario realice, estos deben estar sellados y firmados por la empresa, si este no es extendido por el proveedor, el consumidor o usuario tiene el derecho de exigirlo.

El derecho de retractarse o rescindir contratos, este encuentra regulado en el Artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, el cual establece el derecho que tiendan los consumidores y usuarios de meditar durante un tiempo estimado sobre la adquisición de un bien o servicio, para posteriormente devolver el mismo en el plazo legal establecido y sin antes haberlo usado.

La libre competencia es necesario protegerla ya que esta evita que existan limitaciones y controles en la producción entre los comerciantes y proveedores, lo que resulta en relaciones comerciales o de servicio en condiciones iguales. Otro de los resultados es evitar la falsa competencia en el mercado, ya que los proveedores fijan los precios y otras condiciones comerciales sin restricción alguna, provocando un sistema



económico abierto, equitativo e igualitario, siempre observando que no se cometan abusos por parte de estos, para lo cual es necesaria la actividad del Estado, con el fin de proteger a los consumidores y usuarios a través de la imposición de medidas legales imperativas, estableciendo regulaciones contra la competencia desleal en perjuicio de estos a través de publicidad engañosa.

2.8. Derechos y obligaciones del productor

Los derechos otorgados se constituyen como las facultades de hacer lo que la ley les permite en su favor, a realizar su actividad libremente, comercializar sus productos, prestar servicios y percibir las ganancias lícitas que les corresponden. Por otro lado, las obligaciones son el conjunto de exigencias establecidas por la ley que este debe acatar y cumplir, con el fin de prevenir abusos u ocasionar resultados dañosos, y para el productor son los siguientes:

2.8.1. Derechos

Los derechos del productor son los que se detallan a continuación:

- a.) Fabricar o transformar materias primas en productos.
- b.) Prestar servicios diversos al por mayor o menor.
- c.) A sus actividades comerciales, técnicas e industriales.



- d.) A percibir ingresos y ganancias, siempre que esas actividades económicas las realice con apego a la ley, las buenas prácticas, la ética, la moral y las buenas costumbres.

2.8.2. Obligaciones

Son obligaciones del productor las siguientes:

- a.) Lograr la satisfacción del cliente.
- b.) Garantizar la calidad del producto.
- c.) Prestar el servicio técnico.
- d.) Brindar atención y servicio al cliente.
- e.) Fabricar un producto respetando la vida y la integridad física de los consumidores y usuarios.
- f.) Brindar información básica al público en general sobre los bienes que produce, especialmente cuando se trate de productos de manipulación peligrosa o que representen un riesgo para la salud o integridad física.
- g.) Hacerse responsable de de la adulteración de peso, volumen o calidad de los productos hasta el momento que son entregados por el mismo al proveedor o consumidor final.
- h.) Hacerse responsable por la producción o fabricación de productos prohibidos por la ley.
- i.) Hacerse responsable por el daño causado por productos y servicios defectuosos.



La obligación de hacerse responsable, es porque el productor no siempre tiene una relación directa con los destinatarios finales de sus productos, sino que es con los proveedores que distribuyen estos con quienes mantiene una relación, pero en la cadena del mercado conformada por la distribución, la venta y el consumo de bienes y uso de servicios, este debe hacerse responsable por los daños causados por productos defectuosos ante los consumidores y usuarios finales.

2.9. Derechos y obligaciones del proveedor

Son derechos otorgados y obligaciones establecidas para el proveedor los siguientes:

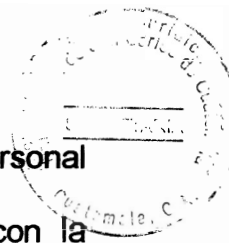
2.9.1. Derechos

Son derechos del proveedor los que se detallan a continuación:

- a.) Percibir ganancias o utilidades que pudieran corresponderle como consecuencia del desarrollo de las actividades comerciales que realiza.
- b.) Exigir el cumplimiento de los contratos que válidamente haya celebrado con consumidores y usuarios.
- c.) Tener libre acceso a los órganos administrativos y judiciales con el fin de encontrar una solución a los conflictos que resulten de las relaciones comerciales con consumidores y usuarios.

2.9.2. Obligaciones

- a.) Respetar la vida, la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios cuidando los bienes y servicios que les presta.
- b.) Cumplir con las disposiciones que la ley establece en la distribución de bienes y servicios.
- c.) Proporcionar información suficiente y clara sobre los bienes y servicios que distribuye, observando que en la presentación de estos se incluyan las instrucciones respectivas y si no es así colocárselas el mismo en idioma español y cuando se trate de productos importados, traducir al idioma oficial la información antes mencionada.
- d.) Deberá entregar los productos con sus accesorios completos y en buen estado o prestar el servicio en la forma, tiempo y condiciones pactadas con el usuario final.
- e.) Entregar la factura correspondiente en las ventas al contado y en las ventas al crédito, cuando se cancele el total convenido o se realice el último pago dentro del plazo establecido.
- f.) Informar en el momento de la oferta al público, el estado de los productos, si son usados, reconstruidos o reparados.
- g.) Devolver lo pagado indebidamente o pagado de más por el consumidor, usuario o tercero mediante proceso fáciles, ágiles y sencillos.
- h.) Realizar la correspondiente prueba y demostración del funcionamiento del producto al consumidor y usuario antes de entregarlo, especialmente cuando se trate de productos electrónicos o mecánicos.



- i.) Prestar servicio de reparación y mantenimiento de los productos con personal capacitado, a través de sus talleres de reparación o servicio, cumplir con la garantía ofrecida y mantener repuestos, extendiendo comprobante a favor del consumidor que incluya la dirección, número telefónico y nombre de la persona encargada de la prestación del mantenimiento o reparación.
- j.) Colocar el precio en el producto de manera visible y clara, cobrar únicamente el precio convenido en las promociones, ofertas y rebajas.
- k.) Retirar los productos adulterados, en mal estado y con fecha de vencimiento caducada.
- l.) No negar la venta de productos de consumo básico, acaparándolos y especulando con el objeto de subir los precios.
- m.) Conservar en perfecto estado los aparatos de prestación de servicio y distribución de productos como pesas, básculas, congeladores, góndolas y máquinas expendedoras.
- n.) Responder ante las autoridades, consumidores y usuarios por los vicios ocultos que tuvieren los productos, así también por los daños ocasionados por los productos y en el caso de los servicios, los daños ocasionados en la instalación de estos.
- o.) No discriminar a consumidores y usuarios negándoles en forma injustificada o arbitraria la venta de productos o contratación de servicios.
- p.) Entregar al consumidor y usuario los productos que se hayan ofrecido mediante cualquier medio publicitario en las condiciones ofrecidas en estos, garantizando la calidad y precio de estos.



2.10. Mecanismos de protección del derecho del consumidor

Son mecanismos de protección del derecho al consumidor las siguientes actividades, las cuales constituyen la obligación que tiene el Estado a través de su administración y de entidades como el Organismo Legislativo, de crear los procesos adecuados para cumplir con el fin de hacer valer la protección que el derecho otorga a los consumidores y usuarios.

2.10.1. Actividad administrativa

Consiste en la obligación que tiene el Estado de intervenir a través de sus órganos administrativos en la economía, por medio del control de precios, cantidad y calidad de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado y ofrecidos al público, a través de ayudas económicas a empresas de carácter público y privado. Además, la colocación de estos bienes y servicios, se realiza con el consentimiento del Estado como contralor, ya que los mismos deben superar los procesos de control de calidad según se afirma que:

“Sabido es que la puesta en el mercado de productos elaborados exige la autorización de la autoridad administrativa de contralor la cual, de acuerdo a las circunstancias del caso, realiza controles sobre muestras en lo relativo a las condiciones de calidad, inocuidad, seguridad, que ofrece el producto.”²⁵

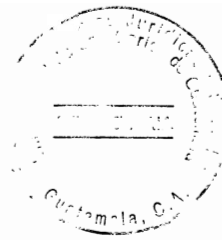
²⁵ Farina. *Op. Cit.* Pág. 225.



El control administrativo evita que los fabricantes, proveedores y empresarios, voluntariamente fijen precios excesivos y motiva a que mejoren la calidad de los productos que ofrecen, ya que se sienten amenazados por los controles del gobierno, los cuales no son bien vistos por estos ya que benefician a la parte más débil de la relación comercial, siendo esta los consumidores y usuarios. Este control debe realizarse por entidades autónomas destinadas a proteger a los sujetos finales antes mencionados, como órganos independientes que supervisen el cumplimiento de las normas establecidas para este fin e impulsen procedimientos de oficio, sin descartar las denuncias presentadas por cualquier persona ante las autoridades administrativas correspondientes, concediendo audiencia al infractor y la oportunidad de reivindicarse o reparar el daño causado.

2.10.2. Actividad legislativa

Es la que deben realizar los legisladores con el fin de crear normas, organismos e instituciones que velen por mantener el equilibrio en las relaciones de los sujetos de consumo, prestando especial atención a los consumidores y usuarios, regulando las actuaciones de los fabricantes y de los proveedores de bienes y servicios, sean estos públicos o privados enfocándose en el desarrollo de las leyes y las políticas gubernamentales, en las que prevalezcan los intereses de los consumidores.





CAPÍTULO III

3. Ordenamiento jurídico de la protección al consumidor y usuario en Guatemala

Es el conjunto de normas jurídicas que rigen la protección al consumidor y usuario, el cual está formado por la Constitución Política de la República de Guatemala, que rige como norma suprema y por las leyes de carácter ordinario que regulan la misma.

3.1. Constitución Política de la República de Guatemala

El Estado está organizado para garantizar y proteger la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de las personas que habiten su territorio, respetando la supremacía constitucional. La Constitución Política de la República de Guatemala es la única fuente de información del ordenamiento jurídico para toda la sociedad guatemalteca, en ella están contenidos los derechos que asisten a cada habitante, así como la protección de estos sin distinción alguna ya que la persona humana es el sujeto y fin primordial.

3.1.1. La tutela constitucional

Es la que otorga al consumidor y usuario una condición preferente denominada “soberanía del consumidor”, esta se encuentra regulada en la Constitución Política de

la República como obligación fundamental del Estado, contenida en el Artículo 119 inciso i), la cual es la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a garantizarles su salud, seguridad y sus legítimos intereses económicos, así como velar por la calidad de los productos de consumo interno y de exportación.

Para garantizar las obligaciones estipuladas en el Artículo anterior, complementa esta tutela con lo regulado en el Artículo 130, el cual establece: "Prohibición de monopolios. Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores".

Lo anterior, es con el fin de proteger a los consumidores de monopolios y asociaciones de empresarios que en perjuicio de los legítimos intereses económicos de estos afecten la economía nacional, así como la producción de bienes y servicios industriales, comerciales o agropecuarios, garantizando la libertad de economía de mercado.

Aquello quiere decir, que el Estado tiene la obligación de impedir la actividad de los monopolios y de las asociaciones de empresarios, con el fin de proteger la economía

de mercado, a través de leyes que desarrollen efectivamente los artículos constitucionales.

3.1.2. Derechos subjetivos de los consumidores y usuarios

Los derechos subjetivos de consumidores y usuarios están contenidos en el Artículo 119 inciso i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, en el cual se establecen tres obligaciones fundamentales para el Estado con el fin de cumplir con el mandato constitucional y estas son:

1. La obligación de defender a los consumidores y usuarios, facultándolos para exigirle al Estado la defensa de sus derechos, por ser los destinatarios finales de los bienes y servicios adquiridos en el mercado, con el objeto de disminuir la desventaja que tienen en relación a los empresarios.
2. La preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación.
3. Garantizar la salud, seguridad y legítimos intereses económicos de consumidores y usuarios, complementada con lo estipulado en los artículos 1 y 2 del mismo cuerpo legal, los cuales regulan la protección a la persona y los deberes de garantizar la vida, la seguridad y el desarrollo integral de las personas.

Esto quiere decir, que el Estado tiene la obligación de garantizar que los productos de consumo interno y externo no afectarán la salud de consumidores y usuarios, porque

tendrán la seguridad de la calidad y no se verán afectados en sus legítimos intereses económicos ya que el Estado es quien asegura que el mercado actúe en beneficio de ellos.


El fin supremo del Estado es obtener el bien común y solo puede lograrse con el cumplimiento de la obligación estatal de velar porque se reconozcan los derechos subjetivos del consumidor y del usuario, ya estos son la parte más débil de la relación comercial.

3.1.3. El consumo como derecho humano

Para entender de una manera más amplia por qué razón el consumo se puede considerar como un derecho humano, es importante observar lo expresado en el siguiente párrafo:

“...Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente...”²⁶

²⁶ **Cartilla de derechos del consumidor y usuario.** Pág. 72.



En el caso de Guatemala, que es una sociedad democrática y civilizada, los derechos básicos son reconocidos por el ordenamiento jurídico estatal como derechos fundamentales, tal es el caso del mandato constitucional de la protección de los consumidores y usuarios antes descrito. Esto quiere decir, que esta protección se eleva al rango de considerarse un derecho humano; primero, porque está reconocida por la ley; y segundo, por las exigencias de las sociedades actuales, ya que satisface necesidades humanas, favorece el acceso a una buena calidad de vida siempre y cuando se aprecien los estándares de calidad.

3.2. Código Civil de Guatemala

Si bien es cierto, el Código Civil guatemalteco no tiene artículos que regulen específicamente la protección al consumidor, solamente existen algunos que en su contenido establecen lo relativo a los contratos comerciales relacionados con el consumo y son los siguientes:

El Artículo 1520 que regula el contrato de adhesión y establece que: “Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario.”



Anteriormente, en este trabajo se explicó el contrato de adhesión de una forma general, este en particular es el caso de Guatemala y la regulación del mismo, en la cual se pueden observar características tales como estar formulados previamente, ser ofrecidos por el proveedor, no existe el principio de la autonomía de la voluntad como tal, ya que solo se pueden aceptar las condiciones del contrato para que este se perfeccione sin capacidad de ser modificadas o discutir las cláusulas de los mismos.

Otro de los artículos que sirve como ejemplo es el 1574, que establece las formas de contratación, las cuales son: "Toda persona puede contratar y obligarse: 1º. Por escritura pública, 2º. Por documento privado o por acta levantada ante el alcalde del lugar. 3º. Por correspondencia y, 4º. Verbalmente." En este se encuentra regulado el derecho que tiene toda persona de celebrar contratos, los cuales le permiten adquirir bienes y servicios, observando las formas antes descritas, exceptuando los casos regulados en el Artículo 1575 en los cuales los contratos que no excedan de trescientos quetzales pueden hacerse de forma verbal y en materia mercantil también pueden hacerse verbalmente sino excede de mil quetzales.

Del Artículo 1576 al 1604, se regulan las formas contractuales, la rescisión de estos, su clasificación o división, manera de interpretarse, entre otras situaciones que tienen relación directa con estos. Dentro de este rango de artículos, destaca principalmente el Artículo 1600 el cual regula: "Las cláusulas oscuras, ambiguas o contradictorias de un contrato, insertas en modelos o formularios preparados de antemano por uno de los contratantes, se interpretarán en favor del otro contratante." Esto tiene relación directa

con las cláusulas predispuestas, condiciones generales y cláusulas abusivas que fueron anteriormente explicadas por ser objeto de estudio del presente trabajo.

El contenido de este Artículo se refiere principalmente a la aplicación de la interpretación a favor de la otra parte contratante de las cláusulas oscuras, ambiguas o contradictorias insertadas en contratos tipo formulario o preparados anteriormente por uno de los contratantes, en este caso el consumidor o usuario sería el otro contratante al cual hace referencia, cuando se den los casos en que se tengan que interpretar cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

Uno de los artículos más importante en relación directa con la protección al consumidor es el Artículo 1629, en el cual se regula la oferta al público la cual consiste en que la persona que ofrezca al público objetos en determinado precio, queda obligado a sostener tal ofrecimiento.

3.3. Código de Comercio de Guatemala

Es otro cuerpo normativo en el que no se especifica la protección al consumidor y usuario, pero es aplicable para este efecto lo establecido en el Artículo uno: “Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este Código y en su defecto por las del Derecho Civil que se aplican e interpretan de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil.”



Ya que en él se refiere a todo lo que tenga que ver con la actividad profesional de los comerciantes, los negocios jurídicos mercantiles y las cosas mercantiles que se ofertan en el mercado y constituyen infinidad de bienes y servicios contratados o adquiridos por los consumidores o usuarios como destinatarios finales.

Cabe destacar que este Artículo incluye los negocios jurídicos de los comerciantes, por lo que se puede interpretar que quienes no entran en esta categoría quedan en clara desventaja frente al comerciante, ya que prácticamente los actos de consumo son regulados por las normas del Código de Comercio y relegan a estos como sujetos de obligaciones dentro de esta normativa.

La protección al consumidor y usuario es materia del derecho mercantil, ya que la contratación y los negocios mercantiles se dan dentro de la esfera de los negocios entre los sujetos de las relaciones de consumo y uso de bienes y servicios.

En el Artículo 672 se regulan los contratos mediante formularios, en los cuales se estipula que: “Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas:

1. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario.
2. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato.



3. Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando **estas** no hayan sido dejadas sin efecto.”

En este Artículo, se aprecia que la interpretación de los contratos contiene la intención del legislador de proteger a todas aquellos consumidores y usuarios obligados a sujetarse a condiciones impuestas por las partes, pero ha previsto que hay determinadas situaciones en que la libertad de contratación no se produce de manera voluntaria, sobre todo en aquellas situaciones en que la prestación de servicios esta bajo condiciones impuestas únicamente por el oferente, y el usuario encuentra la dificultad de que no existe otro proveedor del servicio que ofrezca mejores condiciones de prestación; sin embargo, el usuario se ve en la necesidad de aceptar las condiciones que el único oferente le impone, dejando ver el vacío legal de aquellas situaciones en las que hay circunstancias fuera de lo previsto por la ley y que necesitan ser reguladas.

3.4. Otras leyes que protegen al consumidor y usuario

El Decreto 44-92 del Congreso de la República, Ley General de Enriquecimiento de alimentos, es el cuerpo normativo que obliga a los proveedores a enriquecer o agregar determinados aditamentos a los productos de consumo, tal y como lo establece en su Artículo uno, el cual regula: “Es obligatorio el enriquecimiento, fortificación o equiparación de los alimentos necesarios para suplir la ausencia o insuficiencia de



nutrientes en la alimentación habitual de la población.” El fin de la fortificación de los productos es proteger y mejorar la salud de los consumidores y usuarios.

El Decreto 90-97 del Congreso de la República, Código de Salud, en su Artículo uno, establece el Derecho a la Salud el cual regula que: “Todos los habitantes de la República tienen derecho a la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de su salud, sin discriminación alguna.” Este Artículo protege la salud de los consumidores y usuarios así como a todos los habitantes en general del país.

El Congreso de la República, mediante el Decreto 78-2005 Ley del Sistema Nacional de la Calidad, creo la Comisión Nacional de Normas la cual tiene por objeto establecer las normas mínimas que deben cumplir las empresas nacionales al fabricar productos de consumo que oferten en el mercado nacional e internacional, tales como el sistema métrico, nomenclatura, calidad y funcionamiento.

Por último, se encuentra el Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, el cual estará desarrollado en el capítulo siguiente, a través de un breve análisis.

CAPÍTULO IV

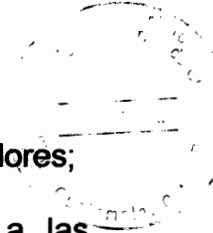
4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

A través del Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 006-2003 y se promulgó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por la necesidad de agrupar la legislación que regula el sistema económico, la cual se encontraba separada y su aplicación era ineficaz.

4.1. Consideraciones previas a su decreto

Esta ley, tiene su origen en la necesidad que existe de establecer una adecuada defensa para los consumidores y usuarios con el fin de garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, razón por la cual el Congreso de la República de Guatemala fundamentándose en el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, dio vida al cuerpo legal arriba citado.

Agregado a esto, Guatemala adquirió el compromiso de aplicar normas e instrucciones con el fin de proyectar un plan de acciones para proteger a los consumidores y usuarios, incluyendo modalidades de consumo sostenible ante la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la Resolución Número 39/248 del 9 de abril de 1985 y que tiene como objetivos:

- 
- a. Mantener una adecuada protección de sus habitantes en calidad de consumidores;
 - b. Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;
 - c. 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;
 - d. Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;
 - e. Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor;
 - f. Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos;
 - g. Promover un consumo sostenible.

Asimismo, hacer prevalecer el régimen económico y social con el fin de establecer una normativa fundada en principios de justicia social, que le permita a la población desarrollarse a través del consumo y utilización de servicios que mejoren su calidad de vida, la de su familia y la de la sociedad en general.

Y por último, la necesidad de disponer de una ley que responda a los intereses económicos modernos de los consumidores y usuarios, de manera sencilla y activa, que desarrolle y promueva mecanismos efectivos de protección a los derechos y obligaciones de una manera equitativa ante los proveedores, el Congreso de la

República de Guatemala, decreta la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, bajo el Decreto número 006-2003.

4.2. Aspectos importantes con relación a los consumidores y usuarios

Son el conjunto de normas que tienen por objeto la promoción y divulgación de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios y la defensa de estos a través de los procedimientos, sanciones e infracciones aplicables; así como establecer con claridad la definición de anunciante, bienes, consumidor, contrato de adhesión, oferta, promoción, proveedor, publicidad, servicio, usuario y otros que la ley contiene.

4.2.1. Objeto y ámbito de aplicación de la ley

Según lo establecido en el Artículo uno, el objeto de esta ley es promover, difundir y defender los derechos de los consumidores y usuarios, estableciendo las infracciones, sanciones y procedimientos aplicables. Además de tutelar a estos con un conjunto de derechos y garantías mínimas de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

El ámbito de aplicación de las disposiciones de esta ley, contenido en el Artículo dos, aplica a todos los actos jurídicos que se realicen entre agentes económicos ya sean personas naturales o jurídicas y proveedores, consumidores y usuarios dentro del territorio nacional. En el segundo párrafo del mismo, establece la aplicación supletoria

en los casos en que existan leyes especiales y servicios públicos regulados por su legislación específica y cuyo funcionamiento sea controlado por los órganos que la misma contemple.

Asimismo en este Artículo, se establece en qué casos esta ley no será aplicable, y es 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.

4.2.2. Definiciones

Para los efectos de entender la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y explicar de manera específica quienes son los sujetos que intervienen en las relaciones comerciales que regula, se establecieron en su Artículo tres, una lista de definiciones, de la cual se extrajeron algunas de ellas y son las siguientes:

Literales: b) Bienes: son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables; c) Consumidor: persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza; g) Proveedor: persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o

usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa: i) **Servicio:** prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor; j) **Servicios públicos:** los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública y domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte público urbano y extraurbano, gas propano, diesel y gasolinas, así como cualesquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios; y k) **Usuario:** persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado, del citado artículo anteriormente.

4.3. Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios

Las principales facultades otorgadas y obligaciones establecidas para estos sujetos se encuentran contenidos en el Artículo cuatro de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, constituyen un conjunto de garantías mínimas e irrenunciables y son los que se transcriben a continuación:

- a. La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.



- b. La libertad de elección del bien o servicio. En este se hace evidente la importancia de la autonomía de la voluntad del consumidor y del respeto a su soberanía, para que este pueda elegir de manera consciente y racional lo que realmente quiere para satisfacer sus necesidades.
- c. La libertad de contratación. Este derecho es de suma importancia, igualmente debe prevalecer la autonomía de la voluntad contractual en la que este no sea sometido a la voluntad del proveedor al aceptar cláusulas abusivas.
- d. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- e. La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f. La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.



- h. La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado ~~sin~~ su requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
- i. Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. En virtud, de no especificar quien debe garantizar esta educación, se entiende que es obligación del Estado asumir esta responsabilidad, con el fin de capacitar a los consumidores y usuarios para que les permita conocer, ejercitar y exigir sus derechos.
- j. Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.

4.4. Obligaciones de los consumidores y usuarios

Contenidas en el Artículo cinco de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, son las siguientes:

- a. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo, y condiciones establecidas en el convenio o contrato. Esta primera obligación, es la que conlleva el cumplimiento



de las obligaciones derivadas de contratos, ya sean verbales o escritos por todos los consumidores y usuarios en general.

- b. Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas. Esta segunda obligación, debe ser acatada por los consumidores y usuarios con el fin de evitar problemas al momento de utilizar sus bienes y servicios, ya que deben observar las instrucciones de uso, especificaciones técnicas, durabilidad entre otras; asimismo respetar las condiciones que fueron pactadas para la adquisición de los mismos.

- c. Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios. Esta tercera, es una obligación de conciencia, que si bien es cierto, no está regulada en la ley el límite del consumo, los consumidores y usuarios deben limitar la adquisición de bienes en exceso que contaminen el medio ambiente, motivándolos a hacer uso de estos racionalmente, con el fin de evitar daños al medio ambiente.

4.5. Organizaciones de los consumidores y usuarios

Estas las encontramos reguladas en el Artículo seis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual establece lo siguiente:



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

Con el fin de protegerse, la ley le permite a los consumidores y usuarios organizarse libremente, con el único y exclusivo fin de defender en forma colectiva sus derechos, sin ánimo de lucro, según lo establecido en el Artículo siete tendrán personalidad jurídica propia las que se encuentren constituidas de conformidad con la ley y deberán estar inscritas en el Registro Civil y en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Deberán cumplir con las formalidades de inscripción y registro correspondientes como lo establece el Artículo ocho, presentando a los respectivos registros el testimonio de la escritura pública de constitución, en la cual deben constar los estatutos, reglamentos, ampliaciones y modificaciones; asimismo, para quedar firme su inscripción ante la Dirección arriba mencionada, se deberá adjuntar la certificación de la inscripción en el Registro Civil, dentro de los quince días posteriores a la misma.

Las finalidades de éstas, las cuales se encuentran contenidas en el Artículo nueve, serán las de proteger y promover los intereses de los consumidores y usuarios, así como velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones que beneficien



a estos; difundir el contenido de ley y demás regulaciones complementarias, recopilando información pública que se considere conveniente; brindar educación y orientación por cualquier medio de comunicación conveniente y asesoría cuando lo requieran; proponer medidas técnicas y legales para la protección de los derechos y efectuar investigaciones en materia de consumo; representar a sus asociados ante las autoridades administrativas en todos los asuntos de interés general y particular; recibir reclamos de consumidores y usuarios para presentar las denuncias correspondientes; y realizar estudios de preferencia certificados sobre el control de calidad de los productos.

4.6. Información y publicidad

Esta sección contiene desde el Artículo 18 al 25 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario todo lo relacionado a información a información básica y publicidad, con el fin de informar todo lo relativo a las características de los bienes y servicios, si son deficientes, usados o reconstruidos, especificaciones técnicas, ingredientes, peso, calidad, precio en moneda nacional, instrucciones de uso, garantía y condiciones de esta; riesgos peligrosos que represente el consumo y utilización de estos, las condiciones de pago, garantía, fecha de vencimiento, la cual siempre deberá ser clara y visible, consignada en idioma español.

Queda totalmente prohibida la publicidad engañosa, que induzca al consumidor y usuarios a error, mediante engaños, que lo afecten en su patrimonio con el fin de



beneficiar a un tercero y llevando a adquirir algo que no quiere o no necesita. Asimismo, las ofertas o liquidaciones de temporada que ofrezcan los proveedores, deberán de indicar en su publicidad el plazo de estas o el número de unidades existentes, ya que si esto no se indica se entenderá que esta tiene una duración de por lo menos un mes contado a partir de la publicación del anuncio; el consumidor y usuario al observar el incumplimiento de estas ofertas por parte del proveedor, podrá exigirle de forma directa el cumplimiento de la oferta, aceptar otro bien de igual o mayor precio sin pagar diferencia alguna y la rescisión del contrato si este hubiera pagado anticipadamente el precio en forma total o parcial, dicho pago deberá ser devuelto inmediatamente.

Queda totalmente prohibida la publicidad engañosa que induzca al consumidor a error, es decir a adquirir productos que no quiere o no necesita, a través de engaños, con el fin de dañarlo en su patrimonio para beneficio de un tercero.

4.7. Créditos para el consumo

En las operaciones de crédito, establecidas en los artículos 27, 28 y 29 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se obliga a los proveedores a indicar el precio al contado del bien o servicio, indicando claramente la diferencia entre el pago de contado y al crédito, así como la tasa de interés y de moratoria en caso de incumplimiento, si esta es fija o variable, el monto de cualquier pago adicional, el procedimiento para calcular los costos y gastos de cobranza, así como la cantidad total a pagar por el



producto o servicio y aceptar el pago anticipado del saldo total o parcial del crédito. Además, tiene la obligación de documentar todas las operaciones de crédito y entregar comprobante en copia al consumidor y usuario.

4.8. Protección contractual

Esta se encuentra regulada en el Artículo 47 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en la que se estipula el contrato de adhesión, el cual consiste en aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor y usuario pueda modificar su contenido,

Sin embargo, gracias a esta protección, no surtirán efectos las cláusulas que otorguen a una sola parte la modificación a voluntad de las mismas, salvo cuando esta se le conceda al consumidor o usuario. Tampoco, tendrán efectos las que incrementen el precio del bien o servicio por situaciones no previstas, salvo que exista la posibilidad de ser aceptadas o rechazadas en cada una; las que hagan responsable al consumidor y usuario de los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio; las que contengan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes de la suscripción del contrato; y las que impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta ley reconoce a los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO V

5. Causas de la inaplicación e incumplimiento de la protección al consumidor y usuario

Son el conjunto de motivos o razones que dan origen a la inaplicación e incumplimiento de la protección al consumidor y usuario en Guatemala, según la investigación que se llevó a cabo y son detalladas enseguida.

5.1. Deficiencia de la actividad de la Dirección de Atención al Consumidor Usuario

Después del análisis realizado, queda evidenciado que la actividad de esta dirección es limitada, ya que en muy pocas ocasiones cumple con su finalidad que es velar por el estricto cumplimiento de la ley específica, el acceso a esta es complicado y la atención a las quejas del consumidor y usuario es escasa. Agregado a eso, serias deficiencias de la ley, las cuales se desarrollarán a continuación.

5.2. Incumplimiento del derecho a la educación

Entre las atribuciones de esta dirección que están contenidas en el Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, llama especialmente la atención la contemplada en el inciso e.) Que establece:



“Promover y realizar directamente en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario...”

El fin de esta es promover programas educativos para orientar al consumidor y usuario en lo relativo al consumo. Sin embargo, no se establece específicamente el desarrollo de esta actividad, ya que se incluye la frase **en su caso** dejando al arbitrio de la dirección la ejecución de este derecho, contemplado en el Artículo cuatro, literal i).

5.3. Falta de fuerza legal en los convenios celebrados entre proveedores y consumidores

Continuando con las atribuciones de esta dirección contenidas en el Artículo 54, literal i.) el cual regula la celebración de convenios entre proveedores, consumidores y usuarios y sus organizaciones con el fin de alcanzar los objetivos de la ley, no se establece que calidad tienen estos, ya que deberían ser catalogados como títulos ejecutivos a fin de que no queden como simples convenios, sino que puedan ser ejecutados en su momento con fuerza de ley y de esta manera ser cumplidos efectivamente en beneficio principalmente de los consumidores y usuarios.

5.4. Deficiente representación de los intereses de los consumidores

Esta es una de las principales causas de la inaplicación de la protección al consumidor y usuario, ya que, siendo una atribución de la dirección especializada para este fin,



contenida en la literal o.) del Artículo 54, se establece que esta debe representar los intereses de los consumidores y usuarios, pero no indica específicamente quien debe hacerse cargo de esta responsabilidad ante los órganos administrativos, judiciales y ante los proveedores.

Lo que provoca que no se especifique el tipo de acción legal que deberá tomar en caso de que sea violada esta protección, por ejemplo, presentar una acusación en el ramo penal o una demanda en otra vía, a fin de evitar que las quejas y denuncias presentadas ante las autoridades administrativas o judiciales, no queden simplemente en simples quejas.

Esto conlleva que en la práctica el consumidor y usuario, como parte más débil de la relación de consumo, abandone las acciones iniciadas por el agotamiento que le causa el proveedor ya que este es la parte más fuerte.

5.5. Incumplimiento del registro de contratos de adhesión

Esta es atribución de carácter obligatorio bilateral, es decir, que tanto para la dirección como el proveedor deben cumplir con ella, la primera exigiendo el registro y los segundos cumpliendo con este.

Sus fines son regular las cláusulas contenidas en estos contratos, para evitar que violen los derechos de los consumidores y usuarios, pero se ha demostrado que no se



cumple con tal obligación, ya que siguen existiendo contratos que contienen cláusulas abusivas que atentan en contra de la protección que estos tienen.

5.6. Deficiencias en el proceso de nombramiento del director de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor y usuario

Según lo establecido en el Artículo 56 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, una de las calidades para ser director es ser abogado y notario o profesional de las Ciencias Económicas y ser colegiado activo y su nombramiento será hecho por el Ministro de Economía.

Esto provoca que se excluyan sectores que ayudarían a elegir de manera efectiva, técnica y profesional al director, como el Colegio de Abogados y Notarios a través de un representante, asimismo un representante del Colegio de Economistas y un representante designado por las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas legalmente en el país.

Esto es con el único fin de impedir arbitrariedades o abusos de poder, al dejar que la responsabilidad de elegir recaiga en una sola persona, evitando todo tipo de injerencia de los organismos del Estado, ya que este es un funcionario independiente que debe velar estrictamente por la aplicación y cumplimiento de la ley, así también por los intereses de los consumidores y usuarios.



5.7. Falta de definición de multas y sanciones

La Dirección se establece como un ente sancionador, así lo regula el Artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual establece las siguientes sanciones:

- a. **Apercibimiento escrito.**
- b. **Apercibimiento público.**
- c. **Multas y**
- d. **Publicación de los resultados de investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.**

El apercibimiento escrito y público consiste en una advertencia de que se aplicará una sanción más drástica en caso de persistir la acción y omisión que impliquen la violación de las normas jurídicas sustantivas en materia de consumo o el abuso de los derechos y obligaciones que establece esta ley. Sin embargo, no deja con claridad que beneficio directo tendrá para el consumidor y usuario.

En el caso de la multa, indica la ley que esta será calculada en Unidades de Multa Ajustables (UMAS), el valor de cada UMA estaría determinado por el equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas. Sin embargo, no se comprende cual era la intención del legislador al no fijar una multa determinada o fija, ya que toda multa deber ser de fácil comprensión, no solo para el infractor sancionado con esta, sino también para aquella persona que ha resultado víctima de este, lo que



provoca una comprensión difícil para el consumidor y usuario, por lo que estos se encuentran en la distante posición de entender realmente cómo es que se sanciona al infractor y si la multa resulta justa.

En el caso de la sanción que consiste en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, no es fácil determinar cuál es el diario de mayor circulación del país, ya que lo adecuado sería indicar que esta publicación debe hacerse en cualquiera de los diarios que están en circulación en el país, permitiéndole tomar esta decisión al consumidor o usuario o la organización que lo represente, con el fin de hacer llegar esta información a la mayor cantidad de personas.

5.8. La restitución de bienes como derecho del consumidor y usuario y obligación del proveedor

Para hacer cumplir de manera efectiva la protección al consumidor y usuario, debería de haberse constituido expresamente en el apartado correspondiente del Artículo cuatro de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, como un derecho a favor de estos lo establecido en el Artículo 74 de la misma ley, que regula la reparación, restitución, reposición o devolución de bienes o de la cantidad pagada por ellos; asimismo, constituirla como una obligación del proveedor, siempre y cuando proceda el ejercicio de este derecho, ya que debe cumplir con las condiciones necesarias y haber producido algún daño o perjuicio en el patrimonio de los primeros sujetos mencionados.

5.9. Deficiencia de los procesos administrativos de solución de conflictos

Según lo establecido en el Artículo 78 de la ley, para la resolución de conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios por infracciones a la presente, se establecieron los siguientes:

- a. Arreglo directo conciliatorio entre las partes.
- b. Arbitraje de consumo.
- c. Procedimiento administrativo.

5.9.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes

Establecido en el Artículo 82, este procedimiento consiste en una audiencia de conciliación y también de un arreglo directo, lo que provoca confusión ya que se habla de dos procedimientos totalmente distintos. Estos procedimientos deberían de fusionarse con el fin de acelerar su desarrollo.

Sin embargo, no existe intervención previa de la dirección, ya que antes de seleccionar cualquiera de las dos opciones previstas en este caso, ella debería preguntar a las partes por separado si elijen este procedimiento y de esta manera señalar la audiencia de conciliación y proponer las formas ecuanimes para llegar a un arreglo. Otra deficiencia de este procedimiento es que no se establece que hacer en el caso de no llegar a ningún arreglo directo o conciliación.



5.9.2. Arbitraje de consumo

Este procedimiento se encuentra regulado en el Artículo 83, y establece que durante el desarrollo de la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje.

Este procedimiento resulta deficiente e inaplicable, pues no se especifica en qué consiste el arbitraje de consumo, no señala quienes podrán integrar el tribunal de arbitraje, tampoco indica cómo se pagarán los gastos del mismo, por lo que se aplicaría lo regulado en la Ley de Arbitraje que lo regula de manera general.

Ocasionando que no surta ningún efecto la protección al consumidor y usuario, porque el procedimiento resultaría oneroso y estaría totalmente fuera de su alcance, ya que la Dirección deja solo al consumidor y usuario en este procedimiento, lo más sano sería que el mismo fuera gratuito.

5.9.3. Procedimiento administrativo

Una de las más grandes deficiencias de este procedimiento, se encuentra establecida en el Artículo 86, el cual regula que el consumidor o usuario que resulte agraviado deberá llenar un formulario para plantear la queja, lo que resulta insólito en un país con un porcentaje de analfabetismo muy alto, dejando fuera de este a todas aquellas



personas que no saben leer y escribir, obligándolas a acompañarse de alguien que sepa hacerlo, lo cual resulta en complicaciones innecesarias para estos.

De esta manera, se incumple con la protección al consumidor y usuario, debido a que la queja sea recibida en las oficinas de la Dirección de forma verbal, al igual que se hace en el Ministerio Público, Policía Nacional Civil o Procuraduría de los Derechos Humanos, pues se estaría forzando a un proceso escrito, lo que contraria lo establecido en el Artículo 28 de la Constitución Política de la República, ya que no exige que las peticiones se hagan en forma escrita, además esta disposición desvirtúa el principio de oralidad contenido en el Artículo 84 de la ley específica.

5.10. Deficiencias en la protección contractual

A pesar de existir hoy en día una regulación específica acerca de los contratos de adhesión, contenidos en el Artículo 47 de la ley de la materia que ha sido mencionada anteriormente, no se ha cumplido, ya que aún siguen existiendo este tipo de contratos preestablecidos, que no permiten modificación alguna por parte del consumidor y usuario.

Evidenciando así la falta de acción por parte de las autoridades al hacer caso omiso de las cláusulas abusivas que estos contienen, dejando sin protección alguna a consumidores y usuarios, quienes únicamente se deben someter a estas para adquirir el bien o servicio que necesitan.



5.11. Deficiencias en el derecho a la educación

Al no hacerse efectivo este derecho, es decir no brindarle la educación correspondiente en materia de consumo al consumidor y usuario, este queda a merced de la manipulación de los medios publicitarios que de forma intensa utilizan las grandes empresas para convertir a la sociedad en una sociedad de consumo irresponsable e irracional. Esto causa la inaplicación de la protección al consumidor, porque el fin de esta es hacerlo responsable, racional y exigente al momento de adquirir bienes y servicios que realmente quiere y necesita, además del daño que ocasiona al medio ambiente el consumo excesivo de productos nocivos para este, que es el único donde puede desarrollar su vida, poniendo en peligro su seguridad, salud y vida.

Agregado a esto, no existe una adecuada formación de consumidores en materia de consumo, ya que no se incorpora al sistema educativo contenidos de esta materia que les permitan conocer sus derechos y obligaciones.

5.12. Deficiencias en el derecho a la información

Los consumidores y usuarios que no han sido educados en materia de consumo, son ingenuos al adquirir un bien o servicio, ya que el proveedor no da toda la información que estos necesitan para aprovecharlos al máximo, quedando desprotegidos legalmente, ya que el único indicador de calidad es el precio.

Lo que los lleva a adquirir productos que no se especifica si son fabricados en el país o si vienen del exterior, han sido clonados, re ensamblados, son nuevos o usados, no poseen garantía entre otras, lo que produce que el incumplimiento del derecho de información se constituya como una causa de la inaplicación de la protección al consumidor.

5.13. El libro de quejas

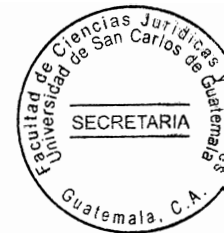
Es el medio que tienen los consumidores y usuarios como medio para registrar las quejas por inconformidades, el cual debería estar constituido como una de las obligaciones de los proveedores contempladas esta ley, que si bien es cierto este se puede estar disponible en los distintos comercios, no cumple su función adecuadamente, ya que muchos proveedores no lo tienen a la vista y muchas veces se niegan a consignar la queja del consumidor y usuario y dar la solución respectiva.



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Las causas de la inaplicación e incumplimiento de la protección al consumidor en la adquisición de bienes y contratación de servicios, provoca una problemática muy grande, que pone en severo riesgo a las personas, pues esto atenta contra su vida, su seguridad, integridad e intereses económicos, porque todos son consumidores y se debe fundamentalmente, primero al desconocimiento o falta de educación en materia de consumo; y segundo, a la deficiente aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor conocida por sus siglas como DIACO, la cual desempeña de manera ineficiente su función, misma que es de suma importancia pues es la institución encargada de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos e intereses de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores, de aplicar las medidas necesarias para que exista equidad en las relaciones entre los proveedores y consumidores y crear programas de difusión masiva y capacitación en materia de orientación en el consumo, derechos del consumidor y usuario y por último prestar asesoría al ocurrir controversias entre consumidores, usuarios y proveedores; ya que a pesar de tener medios para aplicar las normas contenidas en esta, no lo hace de manera efectiva, lo que provoca que no se ofrezca una protección real y suficiente. Por lo que es de carácter urgente fortalecer y aplicar correctamente esta tutela que constituye derechos y garantías mínimas para el consumidor y usuario, recordando que este se encuentra en desventaja ante los proveedores y es la parte más débil de la relación de consumo.





BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR GUERRA, Vladimir Osman: **El negocio jurídico**. 5ª. ed. Ed. Serviprensa S.A. Guatemala, 2006.
- CONTRERAS ORTIZ, Rubén Alberto: **Obligaciones y negocios jurídicos civiles (Parte general)**. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Rafael Landívar. Ed. Serviprensa S.A. Guatemala, 2004.
- FARINA, Juan Manuel: **Contratos comerciales modernos**. 2ª. ed. Ed Astrea, Buenos Aires, Argentina, 1997.
- HERNÁNDEZ ANDRADE, Jorge Fidel: **Introducción a la economía**. 21 ed. Ed. Servicios Profesionales –SERPRO-. Villa Nueva, Guatemala, Centro América, 2014.
- OVALLE FAVELA, José: **Los derechos del consumidor**. Ed. Alejandro Cruz Ulloa. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Autónoma de México, México, 2000.
- PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA: **Cartilla de los derechos del consumidor y usuario**. PDH. Guatemala, 2011.
- ROMBOLÁ, Néstor Darío y Lucio Martín Reboiras: **Diccionario Ruy Díaz de Ciencias Jurídicas y Sociales**. Buenos Aires, Argentina, 2004: (s.e.).
- SÁNCHEZ CORDERO DÁVILA, Jorge Antonio: **La protección al consumidor**. Coedición: Ed. Nueva Imagen, S.A., Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). México, 1981.
- SUÁREZ LÓPEZ, José María y Lorenzo Morillas Cueva: **Derecho y consumo: aspectos penales, civiles y administrativos**. Ed. Dykinson. Madrid, 2013.
- VILLEGAS LARA, René Arturo: **Derecho mercantil guatemalteco, tomo I**. 7ª. ed. Ed. Universitaria. Guatemala, Guatemala.

Legislación:

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

Código Civil. Enrique Peralta Azurdia, Decreto Ley número 106, Jefe de Gobierno de Guatemala, 1963.



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

Ley General de Enriquecimiento de Alimentos. Decreto número 44-92 del Congreso de la República de Guatemala, 1992.

Código de Salud. Decreto número 90-97 del Congreso de la República de Guatemala, 1997.

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

Ley del Sistema Nacional de la Calidad. Decreto número 78-2005 del Congreso de la República de Guatemala, 2005.