

**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 holding a book, flanked by two columns. Above the shield is a crown and a cross. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO PARA
ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO EN MATERIA DE LOS
INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS**

OLIVER OMAR LÓPEZ MONTENEGRO

GUATEMALA, JUNIO DE 2017

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

**REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO PARA
ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO EN MATERIA DE LOS
INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS**

Tesis



LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

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

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 septiembre de 2014.

Atentamente pase al (a) Profesional, CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
OLIVER OMAR LÓPEZ MONTENEGRO, con carné 200121176,
 intitulado REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO PARA ESTABLECER EL
PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO EN MATERIA DE LOS INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS.

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

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

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

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

[Signature]
 LICENCIADA
 Coralia Carmina Contreras Flores
 ABOGADA Y NOTARIA

Fecha de recepción 16 / 10 / 2014 f)

Asesor(a)

LICENCIADA
 Coralia Carmina Contreras Flores
 ABOGADA Y NOTARIA

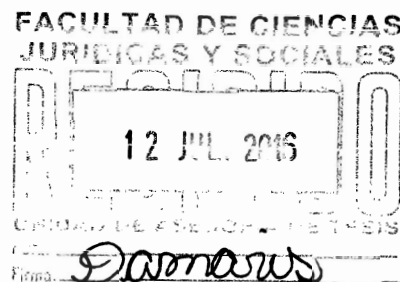




CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN
ABOGADA Y NOTARIA
Boulevard Sur 1-025 Zona 4 Mixco, El Pedregal del Naranjo
Tel. 22587709

Guatemala, 13 de Octubre de 2016

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



Estimado Licenciado Orellana:

En mi calidad de asesora de tesis del Bachiller **OLIVER OMAR LÓPEZ MONTENEGRO**, procedí a revisar el trabajo intitulado **“REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO PARA ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO EN MATERIA DE LOS INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS”**. De conformidad a las facultades que me otorga el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, al concluir mi función procedo a rendir el siguiente: **DICTAMEN**.

Para poder determinar si el contenido de la investigación es científico y técnico, realicé un análisis sobre los temas desarrollados en cada capítulo y determiné que efectivamente la investigación se apega al perfil científico y técnico requerido.

Asimismo, se atendieron las sugerencias y observaciones señaladas en el proceso de revisión, los cuales fueron apegados con fundamentos legales. Por lo tanto, el contenido de la tesis, se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos, cumpliendo así con el respectivo normativo, la metodología, técnicas, redacción y bibliografía utilizada en la investigación por el ponente, los cuales son adecuados con los temas que fueron desarrollados, habiéndose consultado textos doctrinarios de autores nacionales y extranjeros, que tratan de forma precisa sobre la temática contenida en la investigación, también se revisó el correcto uso de la ortografía.

La contribución científica, en este caso el bachiller aporta una propuesta de reforma a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que es la ley específica en materia de los derechos colectivos y difusos, y que demostró que a la fecha no se encuentran regulados, siendo una desventaja que tienen los consumidores y usuarios, lo cual no responde a los estándares internacionales en esta materia y de esa manera, esta realizando un aporte jurídico y científico.



En la conclusión discursiva que describió el ponente es que se ha establecido a través del proceso de investigación que resulta evidente la importancia de regulación de los derechos colectivos y difusos de los consumidores o bien de los usuarios.

Considero que la investigación del ponente, es una contribución científica de importancia, pues se trata sobre un tema de actualidad y que sobre bases ciertas se pudo determinar la necesidad de regulación de los temas abordados que corresponden a los derechos colectivos y difusos de lo cual hay poca normativa al respecto, y que efectivamente los mismos deben regularse en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Así también, declaro en forma expresa, que no soy pariente dentro de los grados de ley del bachiller López Montenegro.

Por lo anteriormente expuesto, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, en virtud que el trabajo de tesis presentado, cumple con los requisitos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis en Ciencias Jurídicas y Sociales y para su posterior evaluación por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

LICENCIADA
Coralia Carmina Contreras Flores
ABOGADA Y NOTARIA

Licenciada
M.A. Coralia Carmina Contreras Flores de Aragón
Boulevard Sur 1-025 Zona 4 de Mixco, Residenciales El Pedregal del Naranjo Casa 1
Colegiado Activo No. 5656
Teléfono 22587709



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 21 de abril de 2017.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante OLIVER OMAR LÓPEZ MONTENEGRO, titulado REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO PARA ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO EN MATERIA DE LOS INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS. 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.



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Edificio S-7, Ciudad Universitaria Zona 12 - Guatemala, Guatemala





DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme una familia maravillosa, ser siempre mi guía en todo momento de mi vida y darme la fortaleza para realizar mis metas como ser humano, ya que sin su misericordia y su fidelidad nada de esto hubiera sido posible.
- A MI PADRE:** Eduardo López Montenegro (Q.E.P.D), por llenar de tanto amor a mi familia y darme todo el ejemplo a seguir para ser una persona de bien, admirando siempre su grandeza como ser humano, siendo para mi alguien inigualable.
- A MI MADRE:** Irma Lidia Montenegro, por educarme con amor y brindarme el apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, estoy convencido que Dios escogió a la persona perfecta para ser mi madre.
- A MI ESPOSA:** Miriam Rebeca Monterroso, quien es la persona que Dios escogió para darle tanta bendición a mi vida, por darme unos hijos maravillosos, por compartir conmigo tantas alegrías como tristezas y sobre todo por ser parte fundamental en este triunfo.
- A MIS HIJOS:** Rebeca Abigail y Oliver Eduardo, por ser dos angelitos que Dios puso en mi vida, para cambiar la forma de verla, dándome tantos momentos incomparables de alegría y ser mi fuente de inspiración día con día.
- A MIS HERMANOS:** Claudia Patricia (Q.E.P.D.), Rocío Karina, Marlon Estuardo, Irma Lucrecia y Agustina del Rosario, por todos sus consejos y por todo el apoyo que me han brindado en los momentos más difíciles, siendo todos ellos de mucho ejemplo para mi vida.
- A MIS ABUELOS:** Porque sé que desde el cielo están compartiendo conmigo esta gran alegría.



- A MIS TÍOS Y TÍAS:** Por el apoyo que me han brindado
- A MIS SUEGROS:** Augusto Monterroso y Miriam Quiñones, por sus muestras de cariño y el apoyo que siempre me han brindado, ya que son parte importante en este triunfo.
- A MIS CUÑADOS:** Por brindarme todo el apoyo posible cuando lo he necesitado.
- A MIS AMIGOS:** Por todos esos buenos momentos que hemos compartido juntos, en especial a Fernando Mancilla, Mari de Mancilla, Leonel García, Karla de García y María Victoria García.
- A :** Mi Alma Mater, gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, gracias por darme la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios, brindándome una formación académica y profesional.



PRESENTACIÓN

La presente investigación se desarrolla en la importancia de reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para establecer el procedimiento para el reclamo en materia de los intereses colectivos y difusos, ya que en la actualidad no existe, un procedimiento para el reclamo en materia de intereses difusos o colectivos.

La siguiente investigación pertenece a la rama del derecho administrativo, siendo esta de tipo cualitativa; la cual fue realizada en el periodo correspondiente del 31 de mayo de 2014 al 10 de enero de 2015. Siendo el objeto de estudio, el derecho de consumo y las normas específicas que regulan los derechos colectivos y difusos, a si mismo teniendo como sujeto de estudio a los consumidores. El aporte de este trabajo refleja que la Constitución Política de la República de Guatemala, regula con carácter obligatorio el deber del Estado de procurar el bienestar común de todos los ciudadanos y considerando el régimen económico y social de la República de Guatemala que se funda en principios de justicia social, y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia, considerando que de realizarse las reformas por parte del Congreso de la República de Guatemala, se lograra con ello que se garanticen los derechos colectivos o difusos.



HIPÒTESIS

Actualmente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario carece de un procedimiento para el reclamo en materia de los intereses colectivos y difusos, por lo que se tienen que hacer las reformas necesarias a dicha ley para establecer específicamente los medios y procedimientos para el reclamo en materia de intereses colectivos y difusos, ya que en la actualidad no existe dicho procedimiento.

Siendo el objeto de estudio, de la presente hipótesis el derecho de consumo y las normas específicas que regulan los derechos colectivos y difusos, teniendo como sujeto de estudio a los consumidores.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para darle el carácter científico a la presente investigación, es necesario utilizar una herramienta indispensable para el desarrollo de la misma, que consiste en los métodos de investigación. Al aplicar el método inductivo se obtienen propiedades generales a partir de las propiedades singulares, y por el contrario, el método deductivo, parte de lo general hacia las otras características singulares de los fenómenos. El método analítico permite descomponer al todo en sus partes para estudiar cada una de ellas por separado, con la finalidad de descubrir la esencia del fenómeno. Una vez realizada esta operación lógica, se utiliza el método sintético. Esta última enlaza la relación abstracta esencial, con las relaciones concretas. Los métodos anteriormente señalados, son lo que se utilizaron en la siguiente investigación y ayudan a comprobar la presente investigación de tesis.

Se comprobó la hipótesis de la presente tesis, con la metodología mencionada, haciendo énfasis en el método científico que a través del análisis y la síntesis, se pudo determinar cuáles son las causas y consecuencias de la problemática planteada, ya que según la investigación realizada en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no existen mecanismos legales para que los consumidores y usuarios hagan valer sus derechos en forma general, de los que se denominan colectivos o difusos.



ÍNDICE

Pág.

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

CAPÍTULO I

1. Los derechos de los consumidores y usuarios.....	1
1.2. Historia acerca del movimiento de los derechos de los consumidores.....	5
1.3. Historia en el caso de la sociedad Guatemalteca.....	8

CAPÍTULO II

2. Marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores.....	17
2.1 Las directrices de las naciones unidas para la protección del consumidor.....	19
2.2 En el ámbito nacional.....	19
2.2.1 Decreto 90-97 del Congreso de la República, Código de Salud.....	23
2.2.2 El contenido del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	25
2.2.3 La iniciativa de Ley 4305 que dispone crear la Ley de la Procuraduría de defensa del Consumidor y Usuario.....	28

CAPÍTULO III

3. Los derechos colectivos y difusos en materia de consumo.....	37
3.1 Características.....	38
3.1.1 Principios fundamentales.....	39



3.1.2 Los derechos de los consumidores.....	42
3.1.3 Las obligaciones de los consumidores.....	43
3.2. Antecedentes del surgimiento de los derechos colectivos o difusos en el derecho de consumo.....	44
3.2.1. Definición de derechos colectivos o difusos.....	46
3.2.2 La organización de consumidores y usuarios a nivel internacional.....	47
3.2.3 La organización de consumidores a nivel nacional.....	48
3.2.4 Los servicios públicos y privados.....	50

CAPÍTULO IV

4. La necesidad de que se reforme la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para establecer el procedimiento para el reclamo en materia de intereses colectivos y difusos.....	53
4.1 La realidad nacional en materia de derechos colectivos o difusos.....	54
4.2 Análisis legal e institucional de las consecuencias jurídicas, sociales y económicas.....	55
4.3 La importancia que entre en vigencia la iniciativa de ley 4719 Ley Reguladora para fortalecer los derechos de los usuarios y de las actividades comerciales en los servicios públicos de telefonía.....	60
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	67



INTRODUCCIÓN

Se elaboró el presente trabajo de tesis, por la situación en que se encuentran los derechos de los consumidores y usuarios y que se han implementado o innovado durante los últimos veinte años aproximadamente, si se toma en consideración los avances que ha habido en materia de los derechos humanos de las personas, y de la intervención que han tenido las instituciones relacionadas con este tema, como se evidenció en el desarrollo del presente informe. No cabe duda que lo anterior vino a fortalecerse aún más con la creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contenida en el Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que es la que rige actualmente en esta materia. Por lo anterior, el objetivo general como producto de este trabajo, se incluya en la misma los derechos denominados colectivos y los derechos difusos en materia de derecho de consumo, como se hizo en la parte última de este trabajo, ya que se ha podido establecer una falta de normativa al respecto, creando por ello, perjuicio hacia los consumidores y usuarios, organizados colectivamente.

Se comprobó la hipótesis planteada, que si es necesario reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para establecer el procedimiento para el reclamo en materia de los intereses colectivos y difusos, ya que según la investigación realizada no existen mecanismos legales para que los consumidores y usuarios hagan valer sus derechos en forma general, de los que se denominan colectivos o difusos.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos; en el primer capítulo se desarrolla los derechos de los consumidores y usuarios, antecedentes, historia acerca del movimiento de los derechos de los consumidores, historia en el caso de la sociedad guatemalteca; en el segundo capítulo se desarrolló lo relativo al marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores, el ámbito internacional, el ámbito nacional, el capítulo tercero indica lo relativo a los derechos colectivos y difusos en materia de consumo, el



en el segundo capítulo se desarrolló lo relativo al marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores, el ámbito internacional, el ámbito nacional, el capítulo tercero indica lo relativo a los derechos colectivos y difusos en materia de consumo, el derecho de consumo, antecedentes del surgimiento de los derechos colectivos o difusos en el derecho de consumo, la organización de consumidores y usuarios a nivel internacional, la organización de consumidores a nivel nacional, los servicios públicos y privados; en el capítulo cuarto se integró lo referente a la necesidad de que se reforme la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para establecer el procedimiento para el reclamo en materia de intereses colectivos y difusos, aspectos considerativos, la realidad nacional en materia de derechos colectivos o difusos, análisis legal e institucional de las consecuencias jurídicas, sociales y económicas, propuesta de solución a la problemática planteada.

Al realizar el presente trabajo se utilizó el método deductivo, inductivo, analítico, sintético, así mismo se utilizaron las técnicas documental y bibliográfica, recopilando información con la cual fundamenté y complementé la presente investigación.

Por lo consiguiente en cuanto a los procedimientos, se deben establecer claramente, y puede ser uno declarativo de responsabilidad y otro procedimiento colectivo indemnizatorio a nivel administrativo. En el primer caso, se pretende determinar la existencia de infracciones a la ley y la responsabilidad que para el proveedor deriva de ello, cuando se ve afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En el segundo caso, tiene como finalidad determinar el monto de las indemnizaciones correspondiente a los consumidores que se beneficien de una sentencia favorable pronunciada en juicio declarativo conforme las reglas que regula el Código Procesal Civil y Mercantil.



CAPÍTULO I

1. Los derechos de los consumidores y usuarios

para analizar el surgimiento de los consumidores y usuarios, y del porque de su nombre, la historia no ha sido muy antigua, aunque de hecho, las personas que consumen productos y con el apareamiento del Estado y de la iniciativa privada, se crearon los servicios públicos o privados, se puede decir, entonces que han existido desde los inicios de la humanidad, realmente se ha fortalecido estas instituciones esencialmente a raíz de la existencia de las denominadas relaciones de consumo, y con ello, se ha podido delimitar con mayor propiedad que coexisten dos polos opuestos dentro de estas relaciones de consumo, como lo son el comerciante, mercader o proveedor y el cliente, consumidor o usuario, y en virtud de ello, respecto a la historia, se toma en consideración lo establecido en la colección de textos económicos, en cuanto a que allí refiere que el surgimiento de estos polos opuestos, se debió “al desarrollo de la producción de mercancías que hicieron aparecer a los mercaderes, quienes movidos por su afán de ganancias, compraban las mercancías a los productores para llevarlas al mercado, situado a veces a bastante distancia del lugar de producción, y venderlas a los consumidores, claro a un precio superior.”¹

El consumidor y comerciante en las relaciones de consumo permitieron el apareamiento de mercados locales, donde se intercambiaban mercancías a cambio de

¹ Siliezar Navas, Carlos. **Colección de textos económicos**. Pág.12.



otras, hasta que como se indica en la obra citada: “Gradualmente todas las formas del dinero fueron desplazadas por la moneda metálica. El primer dinero metálico apareció en los países del antiguo Oriente en el que, durante los milenios III y II antes de nuestra era, ya circulaban los lingotes de bronce, plata y oro. Las primeras monedas de estos metales se comenzaron a usar a partir del Siglo VII de la era antigua (Antes de Jesucristo). Las monedas de hierro se empleaban en Grecia ya desde el siglo VIII antes de la era actual. En los Siglos V y IV antes de nuestra era, Roma sólo conocía las monedas de cobre. Posteriormente, las monedas de hierro y cobre fueron sustituidas por las de plata y oro.”²

Dentro de estas relaciones de consumo, no cabe duda que el elemento material que interviene en las relaciones de consumo, es el dinero metálico, utilizado como mercancía universal para valorar todas las demás mercancías, y que actúa como intermediario en estas relaciones para adquirir productos. Además, determina el perfeccionamiento del apareamiento del proveedor y el consumidor, y como consecuencia de ello, surgen los mercados locales, en donde la actividad primordial es la desempeñada por los comerciantes, quienes compraban y compran mercancías directamente de los productores, para trasladarlas a mercados situados en lugares más distantes, y ahí revenderlas a los consumidores o compradores finales.

² Siliezar Navas. **Op. Cit.** Pág.16.



A estos mercaderes conforme se van especializando en su actividad mercantil lucrativa, se les denominaba a través de la historia como mercader, comerciante, fabricante, importador, exportador, empresario, vendedor, etc., así en la actualidad en el país se les define, según la legislación de Guatemala, como “Comerciantes, los que ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: 1. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. 2. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. 3. La banca, seguros y fianzas. 4. Los auxiliares de los anteriores.”

Adicionalmente, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario contiene una definición que indica que es comerciante la “Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.”

Al analizar la actividad de los proveedores, los consumidores y su interrelación con los mercados, se identifica la circunstancia de masificación de la producción de productos y servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores y el ánimo de lucro de los proveedores, en es sentido la Colección de Textos Económicos revela que “El

incremento de la producción artesanal y agrícola, vinieron a reforzar los nexos económicos entre las distintas regiones dentro de cada país, contribuyendo a la formación del mercado nacional,”³

Por lo anterior, es lógico pensar que ese mismo fenómeno, pero desarrollado entre mercados nacionales, contribuyó a la formación del mercado internacional, con ayuda de los países con economías de tipo capitalista. La Revolución Industrial, contribuyó a la mejora de la productividad y el desarrollo de los mercados, e influyó en las relaciones de consumo como lo indica el autor Felipe Mendizábal, en su obra titulada introducción a la economía, se dice que: “la revolución industrial y comercial en la segunda mitad del siglo XVIII, vino a consolidar al naciente capitalismo”⁴

Se puede decir entonces, que el fortalecimiento de las actividades comerciales, y que quienes las realizaban eran los comerciantes, y que de hecho así es en la actualidad, implicaba que surge por el mismo hecho del incremento de las actividades capitalistas dentro de un sistema económico bien definido como tal.

El autor citado refiere que “La actividad económica ha manifestado un notable auge y un desarrollo tremendo; la revolución industrial se basó esencialmente en el carbón y el hierro. Se necesitaron grandes cantidades de hierro para la fabricación de máquinas, de

³ Siliezar Navas. **Op. Cit.** Pág.25.

⁴ Mendizábal, Felipe. **Introducción a la economía.** Pág. 50



ferrocarriles y material rodante. El uso del ferrocarril marcó una etapa trascendental en la historia económica, gracias a él se abrieron nuevas áreas donde influyó la colonización de los europeos, ampliándose los mercados; el comercio internacional cobró una inusitada actividad; el abaratamiento del transporte influyó poderosamente para que los productos se pudieran colocar en mercados lejanos. No debe dejar de mencionarse el gran desarrollo de la industria naviera que contribuyó al enorme desarrollo del comercio.”⁵

En ese orden de ideas, con el desarrollo del mercado internacional, que constituye otro aspecto importante más, se aceleró el paso de la producción artesanal a la producción en masa o mercantil, entendiéndose como tal, la fabricación de cantidades grandes de productos, en donde la base de la producción fue la utilización de la máquina, aunado al deseo de lucro de los proveedores, dando como resultado un poderoso medio para producir productos o servicios en cantidades cada vez mayores, lo que trajo como consecuencia la producción de bienes, sin controles de calidad, que afectaban negativamente la salud e inclusive la vida del consumidor.

1.2 Historia acerca del movimiento de los derechos de los consumidores

Conviene hacer una diferenciación de lo que ha significado a nivel general el fenómeno del capitalismo en materia económica, y lo que ha significado el nacimiento de un

⁵ *Ibíd.* Pág. 158.



movimiento de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, como paralelos pero independiente uno del otro. El progreso económico de los proveedores debido a la mejora continua de los procesos de producción, con ayuda de las maquinas a partir de la revolución industrial, aunado a la falta de una normativa adecuada que regulara la calidad de los productos o servicios puestos en el mercado, a través del tiempo hizo que aparecieran los que significaban daño para los consumidores, tal como lo manifestó el ex-presidente estadounidense John FitzGerald Kennedy, en su discurso dirigido al Congreso de su país, el 15 de marzo del año 1962: "El ritmo de la tecnología –que por ejemplo afecta a los alimentos que consumimos, a los medicamentos que tomamos y a muchos de los aparatos que utilizamos en nuestras casas-, ha aumentado tanto las dificultades del consumidor como sus opciones, y ha hecho que muchas de las antiguas leyes y normativas se queden obsoletas y sea necesaria la elaboración de otras nuevas. El típico supermercado de antes de la Segunda Guerra Mundial tenía alrededor de 1500 artículos alimenticios, distintos –una cifra impresionante en cualquier caso, sin embargo, en la actualidad tienen más de 6000. El noventa por ciento de las recetas que se prescriben hoy son de fármacos que hace 20 años no se conocían. Muchos de los nuevos productos que se utilizan a diario en el hogar son muy complicados; exigen que las amas de casa, sean electricistas, mecánicos, químicos, toxicólogos, dietistas y matemáticos y sin embargo es raro el caso en el que se le da la información necesaria para poder llevar a cabo esas tareas de manera competente." ⁶

⁶ www.goesjuridica.com.html. Kennedy, John F. Discurso en el Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica el 15 de marzo de 1962 (Consultado: 17-06-15)

Por los hechos antes descritos es que surge el movimiento de asociaciones de protección a los derechos del consumidor en los Estados Unidos de América, con la creación de la organización denominada Unión de Consumidores, en el año 1928, posteriormente en el año 1942 se crea el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca. A partir del año 1960 esta tendencia empieza a propagarse por el continente europeo, conformándose así, en Francia, el Instituto Nacional del Consumo.

Así, partiendo de tales acontecimientos, el libro titulado derecho a los derechos del consumidor, ilustra que: “En los países en desarrollo, en donde la economía de mercado no está aún consolidada, las políticas de regulación y de protección al consumidor son aun débiles, lo que hace que los consumidores estén en una situación de mayor vulnerabilidad (la comercialización global de los productos genera barreras lingüísticas, el acceso a la compensación por la vía del sistema legal es caro y puede ser engorroso, etc.), por lo que es necesario formular una serie de estrategias legales y educativas para dar mayor protección a los consumidores y hacer que los mercados sean más transparentes y equitativos.”⁷

En este marco y principalmente por estas razones, es que nace la protección a los derechos del consumidor, históricamente fue el ex-presidente estadounidense John FitzGerald Kennedy, quien brindó un gran respaldo a estas organizaciones de consumidores que se venían gestando, cuando en su discurso del 15 de marzo del año

⁷ Ministerio de Educación, Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e investigaciones pedagógicas. **Derecho a los derechos del consumidor** Pág.20.

1962, sobre la defensa de los derechos del consumidor, dirigido al Congreso de país, expresó aquellas significativas palabras: Por definición, consumidores somos todos. El de los consumidores es el grupo más grande del sistema económico, se ve afectado por casi todas las decisiones económicas, tanto públicas como privadas, y a su vez también influye en la toma de las mismas. Los consumidores representan dos tercios del gasto económico; sin embargo, es el único agente económico que no está organizado de manera eficaz y cuyas opiniones a menudo no se toman en cuenta.

Lo anterior, es innegable que se ha mantenido vigente hasta estos tiempos, y que constituyen el primer reconocimiento de los derechos del consumidor y desde ese entonces quedó instituida la fecha del 15 de marzo, como el Día Internacional del Consumidor, en conmemoración a la lectura de tan importante mensaje, y el ex-presidente estadounidense considerado como el primer Procurador de los Derechos del Consumidor.

1.3 Historia en el caso de la sociedad guatemalteca

A consideración de quien escribe, en este trabajo, es importante realizar un breve análisis histórico de lo que ha significado para la sociedad guatemalteca, el surgimiento de los derechos y protección del Estado en cuanto a los derechos de los consumidores y usuarios. Para ello, se hace una reflexión en cuanto a que como consecuencia de establecerse un Gobierno Constitucional en la República de Guatemala, y con una



visión de reestructurar las instituciones que lo conforman, se promulga el Decreto 93 Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, actualmente derogada, en la cual se dispuso crear el Ministerio de Economía y Trabajo, y específicamente en el Artículo 16 de dicho cuerpo normativo, se le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio, por lo que en ejercicio de esas atribuciones, se crearon las distintas instituciones de protección a los derechos del consumidor, mismas que gracias a un estudio elaborado por la Licenciada Mónica Abigail Gramajo, se pueden describir a continuación:

1. La Oficina de Coordinación de precios y abastecimientos, fue creada por “Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto 90, Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, para velar por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.”⁸

2. También se creó posteriormente la Oficina de Estabilización Económica, mediante “el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero del año 1946, se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, su estructura no era viable y resultaba oneroso su sostenimiento con los fondos nacionales, por lo que se suprimió y creó la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendría todas las atribuciones de la anterior.”⁹

⁸ Gramajo Queme, Mónica A. **Informe historia de protección al consumidor en Guatemala.** Pág. 1

⁹ *Ibíd.* Pág. 20



3. Se crea a los dos años siguientes, la Dirección General de Economía Nacional, "Por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero del año 1948, se creó la Dirección General de la Economía Nacional con una nueva organización complementaria distinta a la Oficina de Estabilización Económica, reemplazándola y otorgándole las atribuciones que correspondían a la Oficina suprimida. Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la economía nacional, de esa cuenta se formó, dentro de su estructura administrativa el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento, el cual quedó a cargo de todo lo relativo a controles de ese tipo."¹⁰

4. Posteriormente se crea la Dirección General de Comercio, Industria y Controles, "según Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por convenir al presupuesto, era necesario eliminar la Dirección General de la Economía Nacional, y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que indicara su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio del año 1950, un año después de su creación."¹¹

5. En el año 1953, se crea el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, a través del Acuerdo Presidencial del 28 de julio del año 1953, se consideraba que era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la institución que se cancelaba. Un

¹⁰ibid. Pág. 2.

¹¹ibid. Pág. 2.



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

En el año 1966, se crea la Dirección de Política Comercial y Financiera, específicamente el 31 de mayo del año 1966, se dispuso en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera, entre las atribuciones que se le daban, se decía que debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

En el Acuerdo Gubernativo del 3 de enero de 1968, se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera, y la Dirección de Comercio Exterior, creándose la Dirección de Comercio Interior y Exterior, disponiéndose que, en lo que se refiere a precios, deberían proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno. Como se puede observar esta atribución es similar a la que aparecía antes, con la única variante que se volvió a regular lo relativo al control de precios.

Seguidamente se crea la Oficina de Control de precios, que a pesar de ello, conviene señalar que durante los gobiernos militares se mantuvo una política pública



proteccionista hacia el consumidor, pues se emitían por medio de Decretos Ley, una serie de disposiciones, con el objeto de normar los precios finales de la canasta básica, y esta consistía en un listado que incluía veinte productos, que según estudios nutricionales eran los indispensables para una alimentación que reunía los requerimientos mínimos de calorías, vitaminas y minerales para los guatemaltecos.

Para el cumplimiento de esta Política Pública de protección al consumidor final, el Ministerio de Economía en fecha 17 de septiembre del año de 1974, crea una institución adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, la cual recibió el nombre de Oficina de Control de Precios, para lograr los objetivos antiinflacionarios buscados por el gobierno, y para dar legalidad a las funciones de la esta nueva institución gubernamental, se emitió el Acuerdo Ministerial 79 de fecha 17 de septiembre del año 1979.

“Por medio del Acuerdo Gubernativo 88-85, de fecha 11 de febrero del año 1985, se crea la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior, y la Oficina de Control de Precios, así también se canceló el Centro Nacional de Promoción de las Exportaciones –GUATEXPRO-, con el objeto de racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de funciones.

La Dirección General de Comercio tendría jurisdicción en toda la República, y un plazo indefinido.

Por último, se encuentra la Dirección de Atención y Asistencia del Consumidor y Usuario, que en el tema específico de protección a los derechos del consumidor, adquirió trascendencia desde el año 1985, cuando se emitió la Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado, General Oscar Humberto Mejía Victores, cuya finalidad era la de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado, y por ende, su objetivo según el Artículo 1 del mismo cuerpo normativo era controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país; así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha ley contemplaba.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que la Organización de las Naciones Unidas, en Asamblea General aprobó la Resolución 39/248 del 9 de abril de 1985, en donde definen el que hacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos del consumidor y la República de Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron el Decreto Ley y su Reglamento antes indicados.

La Ley de Protección al Consumidor de 1985, regulaba en el Artículo 2 que el ámbito de aplicación era para toda persona individual o jurídica que en sus actividades

comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida y calidad de los productos y servicios esenciales; los cuales eran tipificados como delitos económicos y sancionados con intervención, multa, cierre definitivo, cancelación de la patente de comercio e inclusive con prisión, esto de acuerdo con los Artículos 4 y 13 de la misma ley.

Debido a las anteriores sanciones mencionadas que se podían imponer a los proveedores infractores a los derechos del consumidor, es que en la actualidad los guatemaltecos creen que la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor continúa con las mismas facultades sancionadoras, lo cual se podrá aclarar en el tema que a continuación de este le sigue. No es sino hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en campo de protección a los derechos del consumidor, con la vigencia de la Constitución de la República de Guatemala, la que en el Artículo 119 regula que: Son obligaciones fundamentales del Estado: i) La defensa de consumidores y usuarios, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizarles su salud, seguridad, y legítimos intereses económicos.

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



a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El Reglamento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, contenido en Acuerdo Ministerial 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, norma sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia al consumidor en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos del consumidor y otras, por lo que de esa manera se inicia su fortalecimiento institucional. En vista de los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección a los derechos del consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Organismo Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la actual Ley de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia; dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003, por medio del Decreto 006-2003, creando una nueva Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, entidad responsable de su aplicación, y proporcionándole una normativa actualizada, y líneas de trabajo de vanguardia para hacer más eficiente la protección y la defensa de los derechos del consumidor y usuario.

El 18 de marzo del año 2003 se publica la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, vigente a partir del 26 de marzo del mismo año y en el Artículo 53 establece la creación



de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, dependiente del Ministerio de Economía, con independencia funcional y técnica, y como tal con competencia para su aplicación en todo el ámbito nacional.

Dentro del actual marco legal, una de las principales funciones que fortalece la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es la de educar y orientar al consumidor o usuario, en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal, así también como y donde puede ejercer y/o reclamar dichos derechos, ya que su visión es la de ser una institución gubernamental que busca la equidad en las relaciones de consumo, antes que ser un ente sancionador de los proveedores.

Por otra parte la misma Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el Artículo 107, regula que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se deberá transformar en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en un plazo de cinco años, a partir de la vigencia de la misma, en el año 2008, lo cual a la fecha actual, no se ha propiciado estos cambios significativos para la sociedad guatemalteca.



CAPÍTULO II

2. Marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores

Es un organismo a nivel mundial que aglutina a la gran mayoría de países del mundo como sucede con el caso de Guatemala. “El nombre de Naciones Unidas, acuñado por el Presidente de los Estados Unidos Franklin D. Roosevelt, se utilizó por primera vez el 1 de enero de 1942, en plena segunda guerra mundial, cuando representantes de 26 naciones aprobaron la Declaración de las Naciones Unidas.”¹²

“El precursor de las Naciones Unidas fue la Sociedad de las Naciones, organización concebida en similares circunstancias durante la primera guerra mundial y establecida en 1919, de conformidad con el Tratado de Versalles, para promover la cooperación internacional y conseguir la paz y la seguridad.

“En 1945, representantes de 50 países se reunieron en San Francisco en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Organización Internacional, para redactar la Carta de las Naciones Unidas... La Carta fue firmada el 26 de junio de 1945 por los representantes de los 50 países... Las Naciones Unidas empezaron a existir oficialmente el 24 de octubre de 1945, después de que la Carta fuera ratificada por

¹² <http://www.un.org/spanish/aboutun/history/unhistory/> (consultado: 15-07-2015)

China, Francia, la Unión Soviética, el Reino Unido, los Estados Unidos y la mayoría de los demás signatarios.”¹³

De acuerdo a lo anteriormente anotado, se puede decir que en base a que la Organización de las Naciones Unidas fue fundada el 24 de octubre de 1945, por 51 países miembros que firmaron la Carta de las Naciones Unidas en la Segunda Guerra Mundial y que se convirtió en sucesora legal de la Sociedad de Naciones en 1946, siendo una organización de Estados soberanos afiliados voluntariamente para colaborar en pro de la paz mundial, promueven la amistad entre todas las naciones y apoyar el progreso económico y social, dentro de ello, se encuentran una serie de aspectos complejos y que tienen relación con las relaciones del mundo capitalista y derivado de ello, los sistemas económicos que trascienden a las actividades que realizan los proveedores de bienes o servicios, que lógicamente por tener el poder económico tienen influencia en las decisiones en sus respectivos países.

Esta Organización es un foro o lugar de reunión que prácticamente incluye a todas las naciones del mundo y proporciona el mecanismo que ayuda a encontrar soluciones a las controversias o problemas entre países y adoptar medidas en relación con casi todas las cuestiones que interesan a la humanidad.

¹³ *Ibíd.*



2.1 Las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor

Los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas reunidos en Asamblea General promulgan por medio del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales la resolución 39/248 del 9 de abril del año 1985, que contiene las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, la cual es ampliada en el año de 1999.

Estas directrices para la protección a los derechos del consumidor, son recomendaciones para que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten con una orientación o una guía que les marque el rumbo hacia donde dirigir sus esfuerzos para formular, o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades, ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor, en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo.

2.2 En el ámbito nacional

La Constitución Política de la Republica de Guatemala indica el Licenciado Ramiro de León Carpio "Es la ley más importante a cuyo alrededor giran las demás leyes de la



República. Es la ley fundamental que sirve para establecer los principios y los derechos de los guatemaltecos y para establecer la organización jurídica y política del Estado de Guatemala.”¹⁴ Como ley suprema del ordenamiento jurídico guatemalteco es la ley principal de la República, porque todas las normas contenidas en ella pueden ser desarrolladas por otras leyes, sin que la disminuyan, contraríen o tergiversen.

Así pues, en relación al ámbito de protección a los derechos de los consumidores, la carta magna norma en el Artículo 119 que: Son obligaciones fundamentales del Estado:... i) La defensa del consumidor y usuario en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Por eso se afirma que es derecho constitucional del guatemalteco en calidad de consumidor, que el Estado le proteja su salud y seguridad en las relaciones de consumo, por lo que los productos y servicios que ofrecen los proveedores, no deben entrañar riesgos para la salud del consumidor, por ejemplo los medicamentos para uso humano puestos a disposición de la población consumidora no deben contener ingredientes prohibidos por el Decreto 90-97 del Congreso de República de Guatemala, Código de Salud.

¹⁴ De León Carpio, Ramiro. **Catecismo Constitucional**. Pág. 35.



Si un producto o servicio posee riesgos a la salud o seguridad de las personas, obligación del proveedor hacer del conocimiento del consumidor sobre la existencia del mismo, por ejemplo: el envase de todo insecticida debe tener etiquetado que el producto es toxico, y si en caso es ingerido accidentalmente debe contener el nombre del antídoto, y precauciones a tomar antes de su atención medica. Para la protección de la salud y seguridad de los guatemaltecos en su calidad de consumidor, se han regulado una serie de prohibiciones, como se comprueba con lo normado en el Artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores:... c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad; d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público; e) La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha;... g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.

En cuanto a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor, se desprende de la lectura de la literal i) del Artículo 119 constitucional, que el guatemalteco en su calidad de consumidor, tiene el derecho de adquirir un producto o contratar un servicio de buena fe, con transparencia y en condiciones de equilibrio en las contraprestaciones frente al proveedor, por lo que dentro de la publicidad, ofertas,



promociones, sorteos o contratos de adhesión, no debe subyacer engaño al consumidor, con la finalidad de atraerlo y afectar negativamente su patrimonio.

De igual manera, por ejemplo se transcribe lo regulado en el Artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores: a) El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información; b) La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio;... f) El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables; h) Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las parte y exista constancia de ello; i) Cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados, en ese sentido protector del consumidor el Artículo 20 del mismo cuerpo normativo, regula: Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.

Si bien el Estado está obligado a velar porque los derechos del consumidor sean respetados, es menester de estos últimos conocer sus obligaciones como tales, empezando por saber de la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (y conocerla), ya que en la medida de su conocimiento se convertirá en un manual que le servirá como una guía de comportamiento en sus relaciones de consumo, y así adquirir productos o servicios correcta y conscientemente, transformándose el guatemalteco finalmente en el mejor defensor de sus derechos, en su calidad de consumidor.

2.2.1 Decreto 90-97 del Congreso de la República, Código de Salud

Los consumidores y usuarios gozan del derecho constitucional de protección a su salud, lo que implica que es responsabilidad del Estado garantizar su pleno ejercicio, por lo que se deben tomar las medidas adecuadas para su protección no solo individual sino también colectivamente, y en ese sentido fue emitido el Decreto 90-97 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene el Código de Salud, que fue publicado en el Diario de Centroamérica el 7 de noviembre del año 1997.

De conformidad con el Artículo 9 del mismo Código, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, es la institución gubernamental con competencia en todo el territorio nacional para hacer cumplir lo normado en el Código de Salud y sus reglamentos, y como consecuencia por ley se le conceden las más amplias facultades para ejercer

todos los actos y todas las medidas para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, en ese orden de ideas los Artículos 130 y 162 del mismo cuerpo legal, regulan que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social es el responsable del control de las etapas de procesamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos procesados de toda clase, ya sean nacionales o importados, así como la producción, importación, exportación y comercialización de los productos farmacéuticos y afines. Aunado a lo anterior y en relación a la protección al derecho a la salud del consumidor, al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, le corresponde verificar que los proveedores:

1. De productos de tabaco, incluyan en su publicidad y en las cajetillas de sus productos, la advertencia de que su consumo es dañino para la salud del consumidor, dicha advertencia debe ser visible, escrita en idioma español y con letra claramente visible. (Literal a. del Artículo 49 del Código de Salud)
2. De bebidas alcohólicas, indiquen en su publicidad, envase y empaque la leyenda, “el exceso en el consumo de este producto es dañino para la salud del consumidor”, escrita con letra claramente legible e indicando su contenido. (Literal b. del Artículo 49 del Código de Salud)
3. En su publicidad de alimentos y productos que se ingieren, no contenga mensajes que se consideren nocivos para la salud del consumidor, o que le atribuya propiedades terapéuticas o que induzca a error o engaño en cuanto a la naturaleza, ingredientes, calidades, propiedades u origen de los mismos; y especialmente si se trata de productos farmacéuticos, la publicidad debe regirse por criterios éticos, con información fidedigna, exacta, equilibrada y actualizada, para que el consumidor



pueda aplicar su criterio y tomar la opción más acorde a sus intereses. (Literal c. d
Artículo 49 del Código de Salud)

2.2.2 El contenido del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento

Esta ley resulta ser la más importante en materia de protección a los consumidores y usuarios a nivel nacional. Fue creada, tomando en cuenta que la República de Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las Directrices para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos del consumidor, aunado a que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene en muchos casos inoperante, contrario a los intereses del consumidor y no responde a las características de la oferta y la demanda en una economía de libre mercado, moderno, abierto y dinámico por lo que es necesario disponer de un marco legal actualizado que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones del proveedor y consumidor, de manera equitativa en las relaciones de consumo.

Se emitió el Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que esta vigente a partir de

marzo del año 2003 y el Acuerdo Gubernativo 777-2003 que contiene el reglamento de la misma ley. Esta Ley de Protección al Consumidor y Usuario, norma en el Artículo 1 que la misma tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos del consumidor, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

Sin embargo, la simple enumeración de preceptos no es suficiente para resolver conflictos, como tampoco lo son los sujetos afectados por la realización de actos o relaciones de consumo, la realidad demuestra que las personas directamente involucradas en una problemática difícilmente se ponen de acuerdo en la búsqueda de soluciones, por ello, para la aplicación de la legislación ha sido necesaria la intervención del Estado por medio de sus instituciones y en ese sentido, se ha determinado en el Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, crear a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia especial del Ministerio de Economía, con autoridad para velar por el debido cumplimiento de los derechos del consumidor y de las obligaciones y prohibiciones del proveedor.

En virtud de lo anterior es comprensible que las principales acciones implementadas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, sean las dirigidas a prevenir transgresiones a los derechos del consumidor, dando a conocer a la mayor cantidad de consumidores los derechos que le reconoce la ley, para que sea él mismo quien los ejerza y defienda, y no limitar sus acciones a la investigación y sanción de



infracciones a los derechos del consumidor, sino a continuar y fortalecer las acciones de prevención y solución de controversias.

Aún más difícil se torna el hecho que como se verá más adelante, pudiera intervenir la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y usuario en la problemática que se plantea a nivel general respecto a los servicios y la intervención de los consumidores y usuarios en atención a los denominados intereses o derechos difusos o colectivos. Según regula el Artículo 2 de la ley aquí relacionada, están sujetos a sus disposiciones todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas.

De lo anterior se infiere que los actos jurídicos que protege la Ley de Protección al Consumidor y Usuario son las relaciones de consumo, donde la principal obligación del proveedor se traduce en la entrega del producto o la efectiva realización del servicio contratado y la del consumidor en pagar el precio en la forma y modo convenido, para la satisfacción de sus necesidades.

La compraventa de productos o la contratación de servicios no siempre son actos de consumo, a menudo se adquieren bienes y se utilizan servicios de personas que no están actuando en su calidad de proveedor; es decir, el negocio no es parte de sus actividades comerciales cuando esto sucede, el comprador no tiene la calidad de

consumidor, ni el vendedor que interviene tiene la calidad de proveedor, es una relación jurídica entre particulares que no es protegida por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por ejemplo, si se compra un casa de habitación a otra persona que no se dedica a vender casas, se realiza una compraventa civil, objeto de la legislación civil; un distribuidor que compra productos al fabricante, realiza una compraventa mercantil, objeto de la legislación mercantil, pero cuando se adquieren productos o servicios para el consumo personal o familiar, de otra persona que su actividad comercial es la venta de esos productos o la prestación de servicios, entonces la relación jurídica es protegida por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, porque constituye un acto de consumo, por ejemplo, cuando se compra una estufa en un establecimiento comercial que se dedica a la venta de electrodomésticos.

La ley aquí analizada es aplicable en forma supletoria en las relaciones de consumo que cuentan con leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, esto en virtud de lo regulado en el segundo párrafo del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

2.2.3 La iniciativa de Ley 4305 que dispone crear la Ley de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario

Dentro de los aspectos más importantes de resaltar de esta iniciativa de ley, se encuentran los siguientes:



- a) Se encuentra pendiente de que se apruebe desde el año 2011. Se fundamenta esta iniciativa en señalar que a pesar de que existe una Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no es suficiente porque para los consumidores y usuarios en Guatemala, no se ha cumplido lo estipulado en la ley, ya que los consumidores han sido objeto de una serie de abusos y fraudes y se debe tomar cuenta que la falta de regulación en la relación entre consumidores y proveedores a afectado a ambos, por lo cual no se respetan equitativamente las reglas de la oferta y de la demanda, de manera que mientras el ciudadano alcanza una cultura de consumo que le permita defenderse, el mercado mejorará en todo sentido, no cabe duda que es preciso una institución que proporcione al consumidor y al usuario la asistencia mínima que necesita en su vida diaria, al final todos somos consumidores y usuarios.
- b) Que la entidad Dirección de Atención y Asistencia al consumidor y Usuario, no es independiente y por ello, no se puede decir que se rige por un sistema lógico y coherente propio de la administración pública, dando lugar a una serie de limitaciones en perjuicio de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, principalmente si se refiere al caso de las quejas o denuncias que planteen los consumidores cuando se trata de los servicios públicos, que en materia de reclamos, efectivamente no pueden prosperar, porque el Estado se constituye en juez y parte.
- c) Que constituye un mandato legal, de acuerdo a lo que indica el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, cuando indica que “en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente ley, el Congreso de la República

deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.", por lo que se hace inaplazable la creación de la Procuraduría en cumplimiento de las obligaciones parlamentarias.

- d) El Artículo 1 es importante puesto que refiere los objetos y fines, y dice que la presente ley es de interés público y social, la cual tiene por objeto el establecimiento de normas y procedimientos para regular los derechos y obligaciones que se generan entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores y usuarios en los actos jurídicos que realicen, con el fin de promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, en las relaciones entre proveedores o prestadores de servicios sean estos públicos o privados, y los consumidores o usuarios de estos. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.
- e) El Artículo 5 crea la Procuraduría de los Defensa del Consumidor y Usuario y refiere que se denominara PRODECO, como una entidad autónoma y descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio; con independencia funcional, técnica, administrativa y con competencia en todo el territorio nacional. Será el ente rector en materia de protección al consumidor y usuario".
- f) Dentro de las funciones que debe realizar esta entidad, se encuentran literalmente las siguientes: 1. "Coordinar al Consejo Administrativo de Defensa al Consumidor y



Usuario y al Consejo Técnico Consultivo de Defensa al Consumidor y Usuario, Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores o prestadores de servicios; 3. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores o usuarios; 4. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor y usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado; 5. Formular y realizar programas de difusión, capacitación y cualquier otro tipo de actividades, que permitan hacer del conocimiento público los derechos del consumidor y usuario; 6. Promover e impulsar investigaciones técnicas en el área de consumo de bienes y uso de servicios; 7. Ejecutar las acciones administrativas en materia de su competencia en los casos de presunta infracción a las disposiciones de esta ley y su reglamento; así como aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley cuando corresponda; 8. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con la presente ley; 9. Celebrar todo tipo de convenios con proveedores, consumidores, usuarios, cámaras empresariales, entidades gubernamentales, autónomas, centralizadas, descentralizadas, nacionales o extranjeros a efecto de alcanzar los objetivos de la presente ley; 10. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado; 11. Dictar las medidas correspondientes cuando se origine una crisis económica determinada por los entes competentes en bienestar de la economía familiar; 12. Verificar que los proveedores de bienes y servicios cumplan con las



disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, pudiendo tomar las medidas administrativas necesarias en caso de incumplimiento, en coordinación con otras instituciones del Estado especializadas o encargadas de su monitoreo; 13. Promover y apoyar la constitución de organizaciones que velen a los consumidores y usuarios, proporcionándoles la capacitación y asesoría necesaria; así como promover y ejecutar nuevos o mejores sistemas o mecanismos que faciliten a los consumidores y usuarios el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de calidad y mercado; 14. Llevar un estricto registro de las organizaciones que velen la protección de consumidores o usuarios debidamente autorizados para su funcionamiento por parte de la procuraduría; La PRODECO podrá contratar los servicios de Organizaciones que desean defender a los Consumidores y usuarios legalmente constituidos en el registro respectivo. Para el efecto de realizar los estudios, investigaciones y ejecución de proyectos en materia de orientación, educación, formación, defensa y representación de los consumidores y usuarios, los que serán financiados por la PRODECO, el procedimiento de financiamiento será debidamente regularizado en el reglamento respectivo; 15. Desarrollar de manera permanente directa o indirectamente una propaganda general de verificación y divulgación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados o responsables de su monitoreo; 16. Dictar y aplicar las medidas administrativas en los casos en que se presuman errores de cálculo, de parte de los proveedores que afecten económicamente los consumidores o usuario; 17. Velar porque las entidades



públicas y privadas que empleen contratos de adhesión, cumplan con la aprobación y registro de los mismos. Para el efecto la Procuraduría dispondrá de una unidad específica; 18. Organizar, juramentar y coordinar las delegaciones departamentales y municipales de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y del Usuario que se creen; 19. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores y usuarios; 20. Denunciar los delitos que conozca por razón de sus atribuciones, accionar ante los órganos competentes para el cumplimiento de sus funciones, contando con legitimación procesal activa para ejecutar sus resoluciones y para representar a los usuarios de forma independiente o bien a las organizaciones de consumidores o usuarios que demanden su intervención; 21. Accionar ante el Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, para lo cual la PRODECO contará con legitimación procesal activa, para ejecutar sus resoluciones y para representar a los usuarios de forma independiente o bien a las organizaciones que defiendan a los consumidores y usuarios que demanden su intervención; 22. Elaborar una memoria sobre los procedimientos administrativos que se inicien en la Procuraduría indicando las partes involucradas, así como las sanciones administrativas establecidas; 23. Promover y realizar programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario; así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores; 24. Establecer dependencias en las diferentes áreas del país que la Procuraduría determine atendiendo la necesidad, su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias; 25. Podrá publicar mensualmente en los medios de comunicación

masivos las sanciones consistentes en amonestación pública; 26. Las demás que le asigne esta ley”.

Las funciones establecidas con anterioridad, son indispensables ya que a pesar de que existe una Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no es suficiente porque para los consumidores y usuarios en Guatemala, no se ha cumplido lo estipulado en dicha ley.

- g) Respecto a la jerarquía el Artículo 11 refiere que el Procurador de Defensa al Consumidor, quien podrá denominársele el Procurador, quien es la máxima autoridad administrativa y ejecutiva de la Procuraduría, ejercerá sus funciones con absoluta independencia, pero en estricto apego a las disposiciones Constitucionales y demás leyes vigentes en la República de Guatemala así como a criterios técnicos y legales; Desempeñará el cargo bajo su estricta responsabilidad de conformidad con las Leyes. Ejercerá la representación legal de la institución, pudiendo delegarla.
- h) Existen sub procuradores, y se tendrán delegaciones departamentales de defensa al consumidor y usuario. Además, de delegaciones municipales de defensa al consumidor y usuario.
- i) Dentro de los derechos al consumidor que se regulan en este proyecto de ley, en el Artículo 46 se establecen los siguientes: a) “La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios; b) La libertad de elección del bien o servicio; c) La libertad de contratación; d) A la información veraz,

suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando condiciones de adquisición, si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, 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) A la educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido; h) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto; i) el establecimiento comercial respectivo. 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 lo a consumido; j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la PRODECO, para dejar registro de su inconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado; k) A que se le garanticen los productos o servicios que adquiriera en la forma establecida por esta ley; l) Hacer efectivo su derecho de retracto en la forma establecida por esta ley; m) A solicitar la restitución de lo pagado cuando el producto que se reciba no llene las características previamente solicitadas; n) Y los demás que contemple esta ley”.



Es positivo que se regule lo concerniente a los derechos del consumidor y usuario, ya que en Guatemala los consumidores y usuarios han sido objeto de una serie de abusos y fraudes, y la falta de regulación entre consumidores y proveedores a afectado a ambos.

- j) Las obligaciones de los consumidores y usuario son las siguientes: En el Artículo 47 se regulan: a) Comunicar por cualquier medio a la Procuraduría el conocimiento que tuviere acerca de cualquier infracción a obligaciones y prohibiciones a las que están sujetos los proveedores de bienes o servicios de acuerdo a la presente ley; b) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato. c) Utilizar los bienes y servicios en forma responsable de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas. d) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional y sustentable de bienes y servicios; y el adecuado manejo de sus desechos.
- k) Se regula lo relativo a la organización de asociaciones y organizaciones que deben velar por la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.



CAPÍTULO III

3. Los derechos colectivos y difusos en materia de consumo

Se define al derecho de consumo como aquel “derecho del consumidor es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones”.¹⁵

De esta definición y de lo que se entiende respecto al derecho de consumo, derechos y obligaciones de consumidores, usuarios, de los proveedores de bienes o servicios, se puede describir parte de la definición del derecho de consumo, los siguientes elementos:

- a) Es el conjunto de normas que tienden al restablecimiento de la libertad contractual o libertad privada, de la libre prestación del consentimiento en una economía de mercado. Es decir, a la válida declaración de voluntad unida a la noción de equilibrio.
- b) Se denomina derecho de consumo, asimismo, a las normas, de distinta naturaleza y origen, que atienden, también, por diversas vías, a la protección de los intereses

¹⁵ Reyes López María José. **Derecho privado de consumo** Pág. 23

jurídicos y económicos, personales y sociales, de los consumidores. Es un derecho pluridisciplinar, carente de autonomía. No es una rama concreta del Derecho.

3.1 Características

Características fundamentales del derecho de consumo:

- a) Se basa en que debe protegerse a la parte más débil de las relaciones comerciales o de consumo, dada la gran desigualdad existente entre consumidores y usuarios y las grandes proveedoras de bienes y servicios.
- b) Se caracteriza por la variedad de contratados de adhesión y derivado a las características de los mismo, se determinó la necesidad de proceder a equilibrar la relación contractual mediante medidas que controlen la calidad de los productos y servicios, así como en el caso de equilibrar las relaciones desiguales contractuales que se suscitaban a través de los mismos.
- c) El derecho del consumo cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y los consumidores y estos son:
 - Los contratos de adhesión: prohíbe las cláusulas abusivas las cuales desequilibran la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios y trata de

asegurar al consumidor el conocimiento por anticipado de todas las condiciones generales de la contratación que el empresario pretende utilizar.

- Calidad de los bienes y servicios ofrecidos: requisitos mínimos.
- Regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público.
- Establece procedimientos especiales para que los consumidores y las asociaciones y organismos públicos creados para su defensa puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas abusivas.
- Enumera un elenco de infracciones por parte de los empresarios y las correspondientes sanciones a imponer por las autoridades competentes en materia de consumo.

3.1.1 Principios fundamentales

Universalmente existen diez principios básicos para la protección de los consumidores o usuarios los cuales son:

- a) Compre lo que desee en donde desee.
- b) Si no sirve, devuélvalo.
- c) Normas de seguridad alimentaria y normas relativas a otros bienes de consumo.
- d) Sepa lo que come.
- e) Debe respetarse a los consumidores en los contratos.

- f) En ocasiones los consumidores pueden cambiar de opinión.
- g) Mayor facilidad para comparar precios.
- h) No debe engañarse a los consumidores.
- i) Protección durante sus vacaciones.
- j) Indemnizaciones efectivas en caso de litigios transfronterizos.

En conclusión, de conformidad con el Artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, claramente establece definiciones que se relacionan con el derecho de consumo y estas son:

1. Se entiende por anunciante el proveedor que, mediante publicidad, se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.
2. Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
3. 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.
4. Contrato de adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.



5. **Oferta:** Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
6. **Promoción:** Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
7. **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.
8. **Publicidad:** Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
9. **Servicio:** Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
10. **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.

11. 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.
12. Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.

3.1.2 Los derechos de los consumidores

Al respecto, el Artículo 4 de la ley de la materia, refiere lo siguiente: Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

1. La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
2. La libertad de elección del bien o servicio.
3. La libertad de contratación.
4. 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 pudieran presentar.
5. 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.

6. 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.
7. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
8. 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.
9. Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
10. 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.

3.1.3 Las obligaciones de los consumidores

Estas se encuentran reguladas en el Artículo 5 de la ley de la materia, y son las siguientes:

1. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo, y condiciones establecidas en el convenio o contrato.

2. 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.
3. Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

3.2 Antecedentes del surgimiento de los derechos colectivos o difusos en el derecho de consumo

No cabe duda que las sociedades se encuentran en constante cambio y de ello se derivan una serie de relaciones sociales entre los seres humanos que aunado al hecho de la globalización económica dentro de la cual se ha experimentado una sociedad consumidora esas relaciones varían de una época a otra, y esto ha sucedido en el caso de los intereses o derechos difusos o colectivos, pues era evidente de que la justicia accionaba en contra de una persona individual o jurídica únicamente a favor del peticionario quien tendría que asistirle el derecho además de estar legitimado para intervenir o accionar ante los tribunales de justicia, incluso, ante las autoridades administrativas, sin embargo, esas situaciones han cambiado, y en el caso de Guatemala, están cambiando.



También esas relaciones humanas van íntimamente ligadas al respeto de los derechos humanos que solo se puede realizar o es realizable a través del fortalecimiento de las instituciones en el caso de los Estados de Derecho y en donde se garantiza la libertad de acción de los ciudadanos, ya sea en forma individual o colectivamente. Se ha dicho que estos derechos surgen derivado de “La protección jurídica de los intereses colectivos y difusos que nacen como consecuencia de la transformación que la sociedad ha venido experimentando especialmente a partir de la Segunda Guerra Mundial, que se ha reflejado también en el surgimiento de nuevas formas de conflicto y de mecanismos que se precisan para su solución. La sociedad contemporánea ha sido calificada como una sociedad de masas, en la que las relaciones son cada vez más complejas: hay agrupaciones de diversos tipo (partidos políticos, sindicatos, asociaciones, etc.) o simplemente individuos afectados por infracciones del ordenamiento jurídico que tiene relevancia colectiva”.¹⁶

“Comparado con los distintos problemas jurídicos tradicionales, el de la protección jurídica de los intereses supraindividuales, especialmente en lo relativo a la protección de los consumidores y usuarios, tiene una historia relativamente corta. Hasta finales del siglo pasado, la figura del consumidor no tenía importancia en el orden económico y social, puesto que se pensaba que los mecanismos del mercado, dentro de un sistema de equilibrios económicos, eran capaces por sí mismos de asegurar su protección. Esta situación se vio pronto superada como consecuencia del desarrollo y desenvolvimiento

¹⁶ Aguirrezabal Grunstein Maite. *Revista chilena de derecho*. No. 2 Pág. 69

económico que generó una tendencia monopolística dentro del mercado. El Estado surge entonces como representación de un poder institucionalizado y encomendado a la protección de la libertad de los sujetos en cuanto a sus relaciones económicas. Lo anterior se manifiesta principalmente en el fenómeno de la contratación en masa, que uniforma las cláusulas contractuales y establece condiciones generales en la contratación como respuesta a la necesidad de distribuir productos o servicios homogéneos”.¹⁷

3.2.1 Definición de derechos colectivos o difusos

Se enmarcan dentro de lo que se ha conocido como derechos de tercera generación o derechos humanos de la solidaridad, encontrando su origen científico en la teoría de Karel Vasak, sobre la dimensión internacional de los derechos del hombre refiere que “en ella, junto a la reconocida distinción entre derechos civiles, políticos, económicos y culturales, habla de estos nuevos derechos, que son aquellos que proceden de una cierta concepción de la vida en comunidad, y solo se pueden realizar por la conjunción de los esfuerzos de todos los que participan en la vida social.”¹⁸

Derivado de la definición anterior, se puede establecer que los intereses difusos son aquellos intereses supraindividuales de naturaleza indivisible de los que son titulares sujetos indeterminados unidos por circunstancias de hecho y los intereses colectivos,

¹⁷ Acosta Estévez, José. **Tutela procesal de los consumidores**. Pág. 209.

¹⁸ **Op. Cit.** Pág. 210.



que también son de naturaleza supraindividual e indivisible, pero entre los titulares de esos intereses existe algún tipo de vinculación jurídica.

En la legislación guatemalteca no se encuentran conceptualizados o definidos este tipo de derechos, y mucho menos el procedimiento que debe seguirse para una debida protección por parte del Estado a través de las autoridades correspondientes.

3.2.2 La organización de consumidores y usuarios a nivel internacional

Existen organizaciones de consumidores a nivel mundial, que han tenido efectos positivos por su interés en participar en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, y se establecen algunas definiciones de lo que son las asociaciones de consumidores y usuarios, como sucede en el caso de la Ley General para la defensa de los consumidores usuarios de España, que en el Artículo 23 indica que las Asociaciones o bien organizaciones de consumidores y usuarios son organizaciones sin ánimo de lucro, constituidas conforme a lo previsto en sus legislaciones y sus normas de desarrollo, y el fin es la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.



3.2.3 La organización de consumidores a nivel nacional

En primer conviene hacer la reflexión que en el caso de la sociedad guatemalteca, es muy difícil que se pueda organizar para velar por sus derechos, esto forma parte de los niveles de cultura y costumbres que caracterizan a la sociedad.

De conformidad con la investigación realizada, a pesar de que no han tenido una difusión acerca de sus funciones a través de los distintos medios de comunicación social, funcionan en el país las siguientes entidades de organizaciones de consumidores y usuarios:

1. Asociación Civil de Abogados y Profesionales por la Protección del Consumidor.
2. Asociación para la Protección de Consumidores de Productos de Consumo Humano consultivo para comercio con justicia y consumo responsable (COYCORE)
4. Asociación Liga del Consumidor –LIDECON-
5. Asociación de Corredores de Seguros y Fianzas
6. Asociación de Usuarios de Transporte Urbano y Extraurbano –AUTUE- 7. Instituto de Investigación para la Defensa del Consumidor –ong-



8. Asociación de Organización de la Defensa de los Intereses del Consumidor Seguros y Fianzas Poseen estas entidades una regulación especial.¹⁹

También se encuentra funcionando la Coordinadora Nacional en Defensa de los Derechos del consumidor de Guatemala,²⁰ la cual se caracteriza por ser una organización civil no lucrativa de servicio social, que surge en el año 2007, y como respuesta a las necesidades de la población respecto de sus derechos económicos, de consumo y de salud. Según su misión es el construir conjuntamente con la población una mejor sociedad basada en la promoción y el fortalecimiento de los derechos de los consumidores de bienes y servicios. Brindan acompañamiento solidario consciente y de calidad, especialmente a las personas y grupos más vulnerables, en la búsqueda de la mejora de las condiciones socioeconómicas y de salud de las familias en general.

Tienen personería propia, y se encuentra legalmente inscrita desde el doce de marzo del dos mil nueve, en el Sistema Único del Registro Electrónico de Personas Jurídicas del Ministerio de Gobernación de Guatemala.

¹⁹ www.diaco.com.html. (consultado: 26-11-2015).

²⁰ www.conadeco.com.html. (consultado: 28-11-2015),

3.2.4 Los servicios públicos y privados

Para poder efectuar una descripción de varios conceptos o definiciones respecto a lo que se debe entender por servicio público y privado, conviene determinar que en el primer caso, se parte en el hecho de que estos los proporciona el Estado, y que se fundamentan esencialmente en lo que para el efecto establece el preámbulo de la Constitución Política de la República de Guatemala, que entre los valores refiere que es deber del Estado consolidarlo y legitimarlo en el caso de ser reconocido por la sociedad, que es para la cual esta al servicio y se consagra dentro de ello, el bien común el cual se logra en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. A partir de allí, se desprende que los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de Derecho público o privado, según corresponda.

El "Servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general, cuyo cumplimiento uniforme y continuo deba ser permanentemente asegurado, reglado y controlado por los gobernantes, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho privado, ya por medio de la Administración Pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en



beneficio indiscriminado de toda persona.”²¹

En general, se puede señalar que el servicio público es el medio o instrumento de que la administración pública se vale para lograr sus fines, el bienestar común hacia los particulares.

En cuanto a los servicios privados, cabe señalar que en el servicio público puede ser prestado por empresas de carácter privado y que existe una distinción en cuanto a los sujetos que intervienen y el objeto, por cuanto en el público generalmente el ánimo no es exclusivamente el lucro, lo contrario a lo que sucede en el caso de los servicios privados. También en el público generalmente, intervienen funcionarios estatales, en cambio, en los servicios privados, exclusivamente personas de la iniciativa privada.

²¹ Fernández Ruiz, Jorge. **Servicios públicos municipales.** Pág. 96



CAPÍTULO IV

4. La necesidad de que se reforme la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para establecer el procedimiento para el reclamo en materia de intereses colectivos y difusos

De conformidad con el desarrollo de la presente investigación y específicamente en cuanto a la descripción en parte de la normativa que se regula en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, resulta evidente que no se establece nada en materia de los intereses colectivos y difusos que puedan reclamarse por parte de las asociaciones de consumidores o usuarios.

Esto es relevante si se toma en consideración que existen una serie de servicios que debieran tener un control por parte del Estado tanto en el orden público como privado, en pro de los derechos de los consumidores y usuarios, y que no se pueden en muchos casos, estar legitimados individualmente para proceder a su reclamo, ello, desincentiva o desmotiva la actitud o el fomento de la cultura de reclama sus derechos y aún más el hecho de la organización para ello, como pudiera ser a través de que se establezca un procedimiento en la actual ley.



4.1 La realidad nacional en materia de derechos colectivos o difusos

En la actualidad haciendo un análisis de lo que sucede en las sociedades del mundo y en el caso de la sociedad guatemalteca, resulta evidente la complejidad de las relaciones sociales que se suscitan entre los seres humanos derivado de los avances de la tecnología, la producción y el consumo masivo de bienes y servicios por parte de consumidores y usuarios. En la doctrina se ha manejado en este tema lo relativo a los derechos de tercera generación en materia de Derechos Humanos.

Estos derechos persiguen la protección de intereses difusos, lo que quiere decir, es que se trata de no derechos individuales, que pueden llevar un nombre y un apellido, sino aquellos derechos que afectan en general a la colectividad y no necesariamente individualmente, con el fin de ser reclamados ante la autoridad que tiene la obligación de que como en el caso de Guatemala, refiere el Artículo 1 y 2 de la Constitución Política de la República de Guatemala de brindar bienestar común a los ciudadanos.

Se puede situar como ejemplo lo que sucede con el medio ambiente y el reclamo que se pueda realizar a la autoridad derivado de los daños que pueda ocasionar que al final de cuenta no afecta a una única persona, sino generalmente a una colectividad.



En el caso de Guatemala, y derivado del análisis de la Constitución Política de la República de Guatemala, así como de lo que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no existe una regulación clara, precisa y que determine en que consisten los derechos colectivos o difusos y por lo tanto, a pesar de que como se ha analizado existen algunas instituciones que velan por los derechos de los consumidores, es difícil que puedan actuar por no existir un procedimiento en la ley especial como ya se ha referido.

4.2 Análisis legal e institucional de las consecuencias jurídicas, sociales y económicas

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que regula el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Refiere también que las normas son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

Sin embargo, al observar lo anterior, y se confronta con la realidad en cuanto a los servicios públicos, es evidente de que la Dirección de Atención y Asistencia al



Consumidor y Usuario en este caso, se convierte en juez y parte, y realmente es muy difícil comprender que tendrá las facultades de accionar como sucede en otros casos, y no en servicios públicos, tomando en consideración además, las mayores quejas que se presentan se refieren a servicios básicos que muchos de ellas están siendo prestados por el Estado o bien en forma mixta, el Estado y la iniciativa privada. En materia de derechos colectivos en forma incipiente se regula en el Artículo 6, la función que pueden tener las asociaciones de consumidores y usuarios, y que deben organizarse en entidades de carácter civil no lucrativas, y 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. Lo anterior, pareciera que habilita a estas entidades a actuar en el ejercicio de derechos colectivos o difusos, sin embargo, la realidad evidencia que no es así, sino que realizan acompañamiento a los legitimados, asesoría, educación, capacitación, etc.

En el Artículo 8 se regula la importancia del registro de estas entidades para que puedan funcionar, y circunscribe en esa acción únicamente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario. También limita de alguna manera el quehacer de estas entidades, y no establece un procedimiento, si se toma en consideración lo que para el efecto indica el Artículo 9 que regula: Finalidades. Las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad:



- a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta Ley y sus regulaciones complementarias.
- c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.
- d) Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- e) Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
- f) Recopilar, recabar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- g) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- h) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- i) Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios.



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

De conformidad con lo anteriormente expuesto, es evidente de que el hecho de que no se regule adecuadamente las instituciones propias que procuren la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, provoca perjuicios única y exclusivamente a éstos, que lo constituyen la gran mayoría de la población guatemalteca.

Esta situación ha sido la misma, si se considera que siempre han existido normas de carácter administrativo en materia de derecho de consumo, y no como sucede en otras legislaciones que temas como afectar la salud de los consumidores y usuarios, constituyen hechos graves que son sancionados como delitos en los códigos penales, circunstancias que en el caso de Guatemala no es así, si se hace una revisión de la normativa que únicamente establece sanciones no relevantes para persuadir a los proveedores de bienes o servicios de cometer ilegalidades o injusticias en contra de los consumidores y usuarios, y esto se agrava si se toma en consideración lo que sucede en el caso de los derechos colectivos o difusos, que faltara mucho tiempo para que los legisladores se preocupen por crear iniciativas y luego convertirlas en leyes respecto a estos derechos. Una prueba de ello, es el hecho de que desde el dos mil ocho se encuentra en estudio aún, sin aprobarse la iniciativa de ley que crea la Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, que a pesar de que la Ley para la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios prácticamente



ordena que se debe crear esta institución en un plazo determinado, eso a la fecha ha sobrepasado dicho plazo, sin que exista mayores preocupaciones al respecto por parte de los legisladores, y mucho menos que procuren su aprobación para beneficio de la sociedad guatemalteca.

El hecho de que no exista una regulación que establezca en que consisten los derechos o intereses difusos y los colectivos, claramente ocasiona perjuicio a los consumidores y usuarios, organizados, a aquellas asociaciones y organizaciones en pro de los derechos de los consumidores y usuarios que existen a la fecha en el territorio nacional, teniendo graves consecuencias de carácter social, pues los consumidores y usuarios lo representan la gran mayoría de la población guatemalteca, y consecuencias de carácter jurídico, por incumplimiento de las obligaciones del Estado y sus instituciones, así también consecuencias de carácter económicas pues ocasiona graves perjuicios en el reclamo de los derechos específicos en materia de los intereses colectivos y difusos que se relacionan a los derechos humanos de la tercera generación, siendo un ejemplo, los graves perjuicios a la salud que se producen en materia de medio ambiente, que involucran otros derechos, etc.



4.3 La importancia que entre en vigencia la iniciativa de Ley 4719 Ley Reguladora para fortalecer los derechos de los usuarios y de las actividades comerciales en los servicios públicos de telefonía.

Esta iniciativa contiene la Ley Reguladora para fortalecer los derechos de los usuarios y de las actividades comerciales en los servicios públicos de telefonía. Dentro de los aspectos más importantes de señalar en cuanto a esta iniciativa, se encuentran los siguientes:

1. Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto fortalecer los derechos de los usuarios y de las actividades comerciales en los servicios públicos de telefonía mediante su efectiva regulación: 1.Sobre los requisitos para adquirir servicios de telefonía fija, celular prepago y postpago, la adquisición de aparatos telefónicos de cualquier naturaleza, equipos de terminales móviles o celulares, así como de tarjetas de Módulo de Identidad del Suscriptor (SI M) y de tarjetas de tiempo aire de telecomunicaciones 2.Sobre la prohibición absoluta de reactivar terminales móviles o celulares que hayan sido reportados como robados, hurtados, apropiados ilegalmente, lo anterior con y sin utilización de violencia. 3. Sobre el Registro y Autorización de números telefónicos, aparatos telefónicos, equipos de terminales móviles o celulares, de tarjetas de Módulo de Identidad del Suscriptor (SIM) y de tarjetas de tiempo aire de telecomunicaciones. 4. Sobre la libertad de migrar para el acceso de servicio de telecomunicaciones conservando el número telefónico asignado.

2. Artículo 2. Sujetos. Son sujetos de esta ley, los que dispone la Ley General de Telecomunicaciones. Los operadores de redes móviles o fijas de telefonía, los usuarios de telefonía y propietarios de aparatos telefónicos, terminales telefónicas móviles o celulares, sea cual sea el tipo de servicio de telefonía de líneas fijas y de telefonía celular prepago o postpago y aquellos que por sus actividades y funciones deben observar lo establecido en este cuerpo normativo, porque distribuyen y/o comercializan aparatos de cualquier naturaleza y servicios relacionados con las telecomunicaciones.

3. Sobre los requisitos para adquirir servicios de telefonía fija, celular prepago y postpago, la adquisición de aparatos telefónicos de cualquier naturaleza, equipos de terminales móviles o celulares, así como de tarjetas de Módulo de Identidad del Suscriptor (SIM) y de Tarjetas de tiempo aire de telecomunicaciones. Artículo 3. Contrato. Es obligatoria la suscripción de contrato para adquirir servicios de telefonía fija, celular prepago y postpago, la adquisición de aparatos telefónicos de cualquier naturaleza, equipos de terminales móviles o celulares, así como de tarjetas de Módulo de Identidad del Suscriptor (SIM) y de tarjetas de tiempo aire de telecomunicaciones. El contrato deberá ser suscrito en original, entre cada uno de los operadores de redes móviles o fijas de telefonía y el usuario que le solicite el servicio o el equipo o tarjeta que pretenda adquirir. El contrato deberá contener los requisitos que establece el Código de Notariado para la celebración de escrituras públicas. El contrato deberá celebrarse con la legalización de la firma de ambas partes. El contrato deberá incluir todos los datos de identificación de las partes contractuales, así como la indicación del lugar para recibir citaciones y notificaciones y número de NIT y deberá tenerse como

parte del mismo: 1. La fotocopia completa del documento de identificación personal, ya sea cédula de vecindad y/o Documento de Identificación Personal y/o pasaporte. La fotocopia de una factura pagada de agua, energía eléctrica o de teléfono, donde conste la dirección de la residencia del usuario, adjuntando fotocopia del testimonio de la escritura donde conste que es su propietario y/o de algún familiar y/o la fotocopia del contrato de arrendamiento del inmueble que señala como lugar de su residencia. 2. La fotocopia del carnet del NIT y/o de la certificación de la inscripción del NIT, extendido por la autoridad tributaria que corresponda. El contrato deberá incluir lo siguiente: 1. Número telefónico asignado; 2. Identificación de la marca, modelo, número de serie e identificación de la tecnología del equipo telefónico, terminal móvil, celular; 3. Identificación del número de tarjeta del Módulo de Identidad del Suscriptor (SIM) para el sistema Global para Comunicaciones Móviles (GSM); 4. Identificación del Número Serial Electrónico (ESN) del equipo Terminal móvil o celular; 5. Número de Identidad de Equipo Móvil Internacional (IMEI), para el sistema GSM del equipo terminal móvil o celular. 6. Identificación de la tarjeta tiempo aire que deberá tener estampado el número de factura sobre la misma, así como el número de autorización de la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT-. Toda la información anterior deberá alimentarse en tiempo real en la base de datos que debe habilitar cada empresa de telecomunicaciones registradas como operadores de redes móviles o fijas de telefonía en la Superintendencia de Telecomunicaciones debiéndose escanear cada contrato junto a los documentos que se identifican en este artículo.



4. Sobre la Prohibición absoluta para reactivar terminales móviles o celulares. Artículo

4. Prohibición Absoluta para la reactivación de terminales móviles o celulares. Las terminales móviles o celulares que hayan sido reportados como robados, hurtados, apropiados ilegalmente, lo anterior con y sin utilización de violencia, no podrán ser reactivadas por ninguna de las empresas de telecomunicaciones registradas como operadores de redes móviles o fijas de telefonía en la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- y en la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-.

Estas empresas deberán utilizar los mismos protocolos que utilizan las instituciones bancarias para registrar las denuncias de tarjetas de crédito extraviadas y/o robadas para obtener la suspensión temporal y/o definitiva de las mismas. Las empresas de telecomunicaciones registradas como operadores de redes móviles o fijas de telefonía en la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- deberán contar con una base de datos compartida entre éstas para su consulta y para la consulta de la SIT y el Ministerio Público, la que deberá alimentarse simultáneamente en el momento mismo de la presentación de la denuncia, o tiempo real, ya sea personalmente o vía telefónica. Los datos del denunciante, deberán coincidir con los que se encuentran registrados en la base de datos. La base de datos deberá colocarse en la página web de las empresas e instituciones identificadas en el párrafo anterior, identificando solamente los números telefónicos de los servicios de telefonía fija, celular prepago y postpago, los números de los aparatos telefónicos de cualquier naturaleza, de los equipos de terminales móviles o celulares, así como los números de las tarjetas de Módulo de Identidad del Suscriptor (SIM) y de tarjetas de tiempo aire de telecomunicaciones. Estas empresas deberán informar sobre estos eventos ilegales a las empresas de telecomunicaciones de la



región, indicando los datos de identificación de los aparatos y de las tarjetas para que no puedan ser habilitados en otros países de la región. Para el efecto, la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT- deberá promover, dentro del plazo de un mes, a partir de la vigencia de esta Ley, para que la Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT- y los organismos regionales y nacionales con competencia en esta materia, promueva entre los Reguladores Estatales de Telecomunicaciones de la Región, la obligación de compartir, recibir y procesar los datos, con la finalidad de prevenir delitos transnacionales relacionados al sector de las telecomunicaciones.



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Existe un complejo y acelerado movimiento social no solo a nivel internacional sino que nacional, encaminado a resguardar los derechos de los consumidores y usuarios, así como de intervenir ante las autoridades públicas o privadas en atención a estos derechos, además, se fortalece esta forma de organización con el surgimiento de los denominados derechos colectivos o difusos, que en materia de derechos humanos, conforman los derechos de tercera generación, y que permite determinar que las autoridades tienen que modificar los esquemas típicos de tutela jurisdiccional, y adecuar los mecanismos procesales para la defensa de este tipo de derechos, no solo a nivel administrativo, sino judicial.

Ante la inexistencia de definiciones relacionadas al presente tema, y mucho menos, la afectación que produce no contar en nuestra Ley de Protección al Consumidor y Usuario con un procedimiento para hacer viable estos derechos, provoca perjuicio a los consumidores y usuarios organizados, lo cual como se determinó en otras legislaciones ya existe este tipo de regulación, aunado al hecho de que están surgiendo organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios que podrían intervenir a favor de los derechos colectivos o difusos tan necesarios en aras de una convivencia social y pacífica y como deber del Estado. Por lo tanto es necesario reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para que se implementen el procedimiento para el reclamo en materia de los intereses colectivos y difusos, estableciendo claramente las acciones de interés colectivo y de interés difuso.



BIBLIOGRAFÍA

- ARTEAGA NAVA, Juan. **Manual de derecho constitucional**. Buenos Aires Argentina, Ed. De palma, 1985.
- AGUIRREZABAL GRUSTEIN, Maite. **Revista chilena de derecho**. 2006.
- BADENI, Gregorio. **Instituciones de derecho constitucional**. México, D.F.: Ed. Ad-Hoc, 1997.
- BIELSA, Rafael. **Derecho constitucional**. Buenos Aires, Argentina: Ed. De palma, 1989.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Buenos Aires Argentina, Tomo Doceava, Ed. Ed. Heliasta, S.R.L. 1979.
- DE LEÓN CARPIO, Ramiro. **Catecismo constitucional**. Guatemala, Ed. Instituto de investigación y capacitación Atanasio Tzul, 1995.
- Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua**. 21 edición 1996.
- FLORES JUAREZ, Juan Francisco. **Constitución y justicia constitucional**. Guatemala, Ed. Universitaria, 2005.
- FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge. **Servicios públicos municipales**. Instituto nacional de administración públicos municipales, 2002.
- GRAU TORRES, Marla Amparo. **Los intereses colectivos y difusos**. Caracas Venezuela, Ed. Monte Avía, 2001.
- GRAMAJO QUEME, Mónica. **Informe historia de protección al consumidor en Guatemala**.
- KORODY TAGLIAFERRO, Juan Esteban. **El amparo constitucional y los intereses colectivos y difusos**. Caracas Venezuela, Ed. Sherwood, 2004.
- KENNEDY, John. **Discurso en el congreso de los Estados Unidos de Norteamérica**. 1962. www.goesjuridica.com.html (consultado: 17 de junio de 2015).
- MENDIZÁBAL, Felipe. **Introducción a la economía**. Ed. Piedra santa, 2006.
- MINISTERIO DE EDUCACION. **Derechos a los derechos del consumidor**. Centro de perfeccionamiento, experimentación e investigaciones pedagógicas.



OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Buenos Aires Argentina, Ed. Heliasta, S.R.L. 1981.

REYES LÓPEZ, Maria Jose. **Derecho privado de consumo**. Ed. Tirant lo blanch. 2004.

SILIEZAR NAVAS, Carlos. **Colección de textos económicos**.

www.diaco.com.html. (consultado: 26 de noviembre de 2015).

www.cunadeco.com.html. (consultado: 28 de noviembre de 2015).

Legislación:

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

Convención Americana sobre Derechos Humanos. Conferencia especializada interamericana de Derechos Humanos. 1969.

Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos. Asamblea general de las Naciones Unidas. 1966.

Pacto internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Asamblea general de las Naciones Unidas. 1966.

Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad. Decreto 1-86 de la Asamblea Nacional Constituyente. 1986.

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

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

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