

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



**LA INOPERANCIA DE LOS CERTIFICADOS O CONSTANCIA DE GARANTÍA EN
PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN GUATEMALA**

JAIRLEN MANFREDO JUAREZ GARZA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2017

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

**LA INOPERANCIA DE LOS CERTIFICADOS O CONSTANCIA DE GARANTÍA EN
PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN GUATEMALA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

JAIRLEN MANFREDO JUAREZ GARZA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, noviembre 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


Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala

UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y
SOCIALES. Guatemala, tres de agosto de dos mil doce.

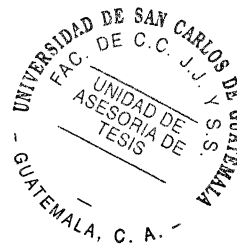
ASUNTO: JAIRLEN MANFREDO JUAREZ GARZA, CARNÉ NO. 9511538.
Solicita que para la elaboración de su tesis de grado, se le apruebe el tema que
propone, expediente No. 435-12.

TEMA: "LA INOPERANCIA DE LOS CERTIFICADOS O CONSTANCIAS DE
GARANTÍA EN PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN GUATEMALA"

Con base en el dictamen emitido por el consejero designado para evaluar el
plan de investigación y el tema propuestos, quien opina de que se satisfacen
los requisitos establecidos en el Normativo respectivo, se aprueba el tema
indicado y se acepta como asesor de tesis al Licenciado Edgar Armando
Córdova Pérez Abogado y Notario, colegiado No. 6,414.


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

Adjunto: Nombramiento de Asesor
c.c. Unidad de Tesis
BAMO/emjbl





LICENCIADO:
EDGAR ARMANDO CORDOVA PEREZ.
ABOGADO Y NOTARIO.

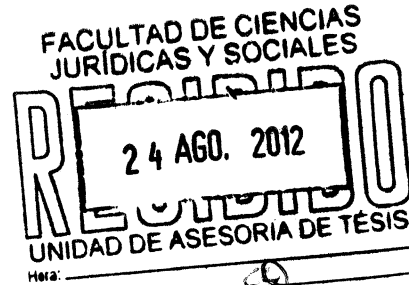
COL. 6414

CORREO ELECTRONICO: edgarcordova.asociados@gmail.com



Guatemala 24 de agosto de 2012

Licenciado Bonerge Amílcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.
Su Despacho.



Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis:

Me place saludarlo deseándole los correspondientes éxitos en ese despacho y demás actividades profesionales. En cumplimiento del nombramiento recaído en mi persona en mi calidad de Asesor del trabajo de tesis del Bachiller **JAIRLEN MANFREDO JUAREZ GARZA** con carné: **9511538**, intitulado: **"LA INOPERANCIA DE LOS CERTIFICADOS O CONSTANCIA DE GARANTÍA EN PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN GUATEMALA."** Para lo cual manifiesto lo siguiente:

1. Procedí a asesorar el trabajo de tesis señalado, el cual contiene un análisis jurídico, social y político relacionado con la importancia de que se regule y se crean las bases institucionales para la solución a este problema que vivimos todos los Guatemaltecos.
2. Se resalta el aporte del presente trabajo de tesis es su contribución científica a los estudiantes y a la sociedad Guatemalteca, ya que contiene las etapas del conocimiento científico.
3. La redacción utilizada durante el desarrollo de la tesis es la adecuada. Los objetivos se alcanzaron al establecer que es fundamental reformar la ley de Protección al Consumidor y Usuario.
4. Durante el desarrollo del trabajo señalado se utilizaron los métodos de investigación analítico, sintético e inductivo, con los cuales se señala la realidad actual y el problema que presenta la falta de regulación para el cumplimiento de dicha obligación; el método deductivo se utilizó para dar a conocer la importancia de crear una forma para proceder al incumplimiento de dicha garantía y un procedimiento adecuado para el reclamo de esta.

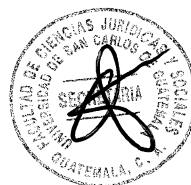
6TA. AV. "A" 20-38 ZONA 01, OF 12, 2DO. NIVEL. GUATEMALA
TELÉFONOS: 2251-6207. CELULAR: 5208-4692
PANAJACHEL: CALLE NAVIDAD 0-38 ZONA 01. TELÉFONO: 7762-2670



LICENCIADO:
EDGAR ARMANDO CORDOVA PEREZ.
ABOGADO Y NOTARIO.

COL. 6414

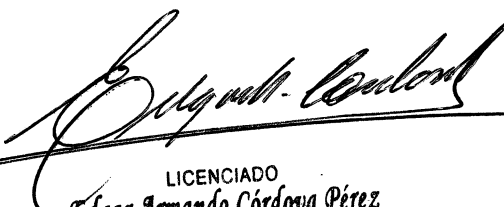
CORREO ELECTRONICO: edgarcordova.asociados@gmail.com



5. Las técnicas que se utilizaron fueron la documental y de fichas bibliográficas, con las cuales se recopiló la información actual y relacionada con el tema.
6. El contenido del trabajo de tesis tiene relación con las conclusiones y recomendaciones, siendo la bibliografía empleada la correcta y relacionada con las citas bibliográficas de los capítulos.
7. El trabajo denota esfuerzo, dedicación y empeño en las etapas del proceso de investigación científica fueron aplicadas las técnicas de investigación y los métodos anotados.

En razón de lo anterior, el trabajo de tesis del autor cuenta con los requisitos legales establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público, siendo procedente emitir DICTAMEN FAVORABLE, para que continúe con el trámite que corresponde, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y los títulos de Abogado y Notario.

Sin otro particular me suscribo de usted:


LICENCIADO
Edgar Armando Córdova Pérez
ABOGADO Y NOTARIO
COL. 6414

6TA. AV. "A" 20-38 ZONA 01, OF 12, 2DO. NIVEL. GUATEMALA
TELÉFONOS: 2251-6207. CELULAR: 5208-4692
PANAJACHEL: CALLE NAVIDAD 0-38 ZONA 01. TELÉFONO: 7762-2670



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala

UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
Guatemala, 04 de septiembre de 2012.

Atentamente, pase a el LICENCIADO HELDER ULISES GÓMEZ, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de el estudiante JAIRLEN MANFREDO JUAREZ GARZA, intitulado: "LA INOPERANCIA DE LOS CERTIFICADOS O CONSTANCIA DE GARANTÍA EN PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN GUATEMALA".

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



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

cc.Unidad de Tesis
BAMO/iyf.





LICENCIADO:
HELDER ULISES GÓMEZ.
 ABOGADO Y NOTARIO.
 COL. 5235



Guatemala 20 de septiembre de 2012

Licenciado Bonerge Amílcar Mejía Orellana
 Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
 Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
 Universidad de San Carlos de Guatemala.
 Su Despacho.



Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis:

Atentamente me dirijo a usted con el objeto de informarle que conforme a resolución en la que se me nombra Revisor de Tesis del Bachiller: **JAIRLEN MANFREDO JUAREZ GARZA**, quien elaboró el trabajo de tesis intitulado: **"LA INOPERANCIA DE LOS CERTIFICADOS O CONSTANCIA DE GARANTÍA EN PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN GUATEMALA."**

Habiendo revisado el trabajo encomendado, me permito emitir el siguiente:

DICTAMEN:

Al recibir el nombramiento, se establece la comunicación con el bachiller Jairlen Manfredo Juarez Garza, con quien procedí a efectuar la revisión del trabajo desarrollado, concluyendo en lo siguiente:

1. Que durante el desarrollo del trabajo de investigación, el bachiller Juarez Garza, cumplió con todos los lineamientos metodológicos, bibliografía y puntos sugeridos durante la revisión, aplicando el método inductivo y analítico lo que facilitó al bachiller la facilidad y eficacia para concluir con su investigación.
2. Que emití conclusiones y recomendaciones acordes con su trabajo de Tesis.
3. El trabajo realizado constituye un aporte para los estudiantes y profesionales del derecho en materia mercantil, llegando a ser una contribución científica y técnica para el ordenamiento jurídico de Guatemala.
4. El contenido del trabajo de tesis tiene relación con las conclusiones y recomendaciones, siendo la bibliografía empleada la correcta y relacionada con las citas bibliográficas de los capítulos.

Licenciado
HELDER ULISES GÓMEZ
 Abogado y Notario



**LICENCIADO:
HELDER ULISES GÓMEZ.
ABOGADO Y NOTARIO.
COL. 5235**



En razón de lo anterior, el trabajo de tesis del autor cuenta con los requisitos legales establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y el Examen General Público, siendo procedente emitir DICTAMEN FAVORABLE, para que continúe con el trámite que corresponde, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales y los títulos de Abogado y Notario.

Sin otro particular me suscribo de usted:

LICENCIADO
HELDER ULISES GÓMEZ
Abogado y Notario

**6TA. AV. "A" 20-38 ZONA 01, OF 12, 2DO. NIVEL. GUATEMALA
TELÉFONOS: 2251-6207. CELULAR: 5208-4692**



USAC TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7 Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 16 de octubre de 2013.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante JAIREN MANFREDO JUAREZ GARZA, titulado LA INOPERANCIA DE LOS CERTIFICADOS O CONSTANCIA DE GARANTÍA EN PERJUICIO DE LOS CONSUMIDORES EN GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/sllh.

Lic. Avidán Ortiz Orellana
DECANO



Rosario



DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO:

Por su infinito amor y misericordia, por ser la fuerza de mi vida, quien me permite alcanzar cualquier meta por difícil que parezca; a él sea la gloria.

A MIS PADRES:

Manfredo Juárez y Virginia Garza, por su ejemplo y amor, porque siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional.

A MIS HIJOS:

Jossua Juárez, y Maria José Juárez, quienes son la inspiración y alegría de mi vida.

A MIS HERMANOS:

por su solidaridad y cariño.

A MIS FAMILIARES Y

AMIGOS:

A quienes enumerarlos resulta imposible; pero se dan por aludidos, pues comparten conmigo la alegría de alcanzar esta meta. Agradezco especialmente a aquellos que siempre rogaron a Dios por mí.

A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala, que me brindó la oportunidad de acceder a la educación superior, otorgándome el privilegio de egresar de tan honrosa casa de estudios, especialmente a la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. Derechos del consumidor	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Definición de los derechos del consumidor.....	4
1.3 Multidisciplinariedad y supraindividualidad.....	4
1.4 El principio de protección	7
1.5 Derechos básicos del consumidor	9
1.6 Intervención de la DIACO para la efectiva defensa de los derechos del consumidor	11
1.7 Acceso a los órganos jurisdiccionales.....	19

CAPÍTULO II

2. Ámbito de protección a los derechos del consumidor.....	23
2.1 Concepto y definición de consumidor	23
2.2 Diferencia entre consumidor y consumidor final.....	26
2.3 Concepto y definición de usuario	30
2.4 Ámbito de protección a los derechos de los consumidores.....	31
2.4.1 Por Inejecución o incumplimiento de obligaciones.....	31
2.4.2 Derechos restitutorios	32
2.4.3 Garantista.....	34
2.4.5 Colectividad.....	36
2.5 Derechos y obligaciones fundamentales del consumidor.....	38



Pág.

2.6 Derechos y obligaciones fundamentales de los proveedores 40

CAPÍTULO III

3. Garantías de productos y servicios..... 47

3.1 Concepto y características de las garantías..... 47

3.2 Garantías de los productos 48

3.2.1 Ámbito de las garantías..... 52

3.2.2 Vigencia 53

3.3 Garantía en los servicios..... 54

3.4 Garantía contractual de productos y servicios 55

CAPÍTULO IV

4. Prácticas abusivas en la oferta, entrega y garantías de productos y servicios..... 61

4.1 Cláusulas abusivas 61

4.2 La ausencia de negociación de las cláusulas 67

4.3 Cláusulas abiertas y cerradas 68

4.4 Cláusulas que desnaturalizan las obligaciones..... 69

4.5 Cláusulas que limitan la responsabilidad por daños 71

4.6 Cláusulas que importan renuncia o restricción en los derechos 73

4.7 Cláusulas sobre inversión de la prueba 74



CAPÍTULO V

5. Los certificados o constancias de garantía como parte de los derechos del consumidor en Guatemala	75
5.1 Problemática actual sobre los certificados o constancias de garantías en Guatemala	75
5.2 Limitaciones y obstáculos para el reclamo de certificados o documentos de garantías	79
5.3 Denuncia y control de cláusulas abusivas.....	82
5.4 Medidas que deben cumplir los certificados o constancias de garantía.....	84
5.4.1 Responsabilidad de entrega.....	84
5.4.2 Contenido mínimo	84
5.4.3 Interpretación.....	85
5.5 Reformas a la Ley de Protección al Consumidor	87
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	93
ANEXOS	95
BIBLIOGRAFÍA	99



INTRODUCCIÓN

Los consumidores han existido siempre, sólo que el legislador al momento de crear el derecho positivo, no tenía una percepción clara del contexto de ciertos derechos que tenían o debían tener los consumidores, como sujetos diferenciados de los contratos o actos tradicionales. Pero incluso sin darle la denominación de derechos del consumidor y usuario, el ordenamiento jurídico clásico o bien, ciertos ordenamientos jurídicos latinoamericanos contemporáneos contaban con ciertos mecanismos de tutela del consumidor, aunque resultaban inadecuados, porque los fenómenos de masa, como lo constituían los consumidores, no permitían remedios individualistas.

En Guatemala, conforme a lo dispuesto en la actual Constitución Política de la República de Guatemala tiene la obligación de crear políticas, programas e instrumentos legales en defensa del consumidor y usuario al promulgar en el Artículo 119 que establece que parte de las obligaciones fundamentales del Estado, se encuentra, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo que adquiere en territorio guatemalteco, así como los productos de exportación. Para lo cual, ha creado la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento, que tiene por objetivo proteger jurídicamente los derechos de todos los consumidores y usuarios, mediante la promoción, divulgación y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, al establecer infracciones, sanciones y procedimientos aplicables en dicha materia. De esta manera, las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público. Por su parte, el Reglamento tiene por objetivo fundamental desarrollar las disposiciones de la Ley en materia.



En este sentido, la presente investigación contribuye académica y profesional con el análisis doctrinario y jurídico de los certificados o documentos de garantía en el marco de los derechos del consumidor en Guatemala. Para el efecto, se dividió en cinco capítulos indispensables. El primero de ellos, desarrolla los derechos del consumidor. En el segundo, se analiza el ámbito de protección a los derechos del consumidor; En un tercer capítulo, se aborda desde una perspectiva teórica y práctica las garantías de productos y servicios. En el cuarto capítulo, se presentan supuestos en los que existen prácticas abusivas en la oferta, entrega y garantías de productos y servicios. Finalmente, en el quinto y último de los capítulos, se desarrolla en tema de los certificados o constancias de garantía como parte de los derechos del consumidor en Guatemala, para con ello, arrumbar a las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

El objetivo principal de esta tesis, se alcanzó académica y profesionalmente con el análisis doctrinario y jurídico de los certificados o documentos de garantía en el marco de los derechos del consumidor en Guatemala, con el objetivo de proponer los parámetros y lineamientos legales que deben reglamentar su emisión, entrega y reclamo.

Con el cumplimiento de este fin, se pudo comprobar que en Guatemala la Ley de Protección al Consumidor y Usuario junto a su Reglamento desprotege los derechos y obligaciones de los consumidores, proveedores o/y productores, puesto que no establecen la forma, requisitos y contenido mínimo de los certificados o constancias de garantía. Además, favorece el incremento de conflictos relacionados con la atribución de responsabilidades frente al consumidor; la imposición de cláusulas abusivas justificadas en el principio de *pacta sunt servanda*; y el cumplimiento parcial o defectuoso de la garantía. Por tanto, es necesario reformar la citada Ley y su Reglamento en el sentido de incorporar normas que establezcan los parámetros y lineamientos legales con carácter obligatorio para la emisión, entrega y reclamo de los certificados o constancias de garantía extendidos en el país



CAPÍTULO I

1. Derechos del consumidor

En el presente capítulo se realiza en términos generales y en un primer término el análisis sobre los antecedentes y definición de los derechos del consumidor, lo cual sirve de base para comprender algunas características y principios indispensables para su conformación, asimismo, se hace referencia a la DIACO por ser la unidad encargada de velar por el cumplimiento de la ley en materia.

1.1 Antecedentes

Según afirman varios autores, “los consumidores existieron siempre, sólo que el legislador al momento de crear el derecho positivo, no tenía una percepción clara del contexto de ciertos derechos que tenían o debían tener los consumidores, como sujetos diferenciados de los contratos o actos tradicionales. Pero incluso sin darle la denominación de derechos del consumidor, el ordenamiento jurídico clásico o bien, ciertos ordenamientos jurídicos latinoamericanos contemporáneos contaban con ciertos mecanismos de tutela del consumidor, aunque resultaban inadecuados, porque los fenómenos de masa, como lo constituían los consumidores, no permitían remedios individualistas.”¹

Esto significa, conforme al autor anteriormente citado, que existen dos aspectos por los cuales se justifica que la sensibilidad del legislador los haya creado son la vulnerabilidad, y el hecho de que son inmensamente mayoritarios en el mercado. En cuanto al contenido de estos derechos, el núcleo resulta ser la relación jurídica (hecho o acto jurídico) practicada por un profesional y un no profesional-consumidor. Más como no existe una categoría homogénea, particular, universal,

¹ Rinesi, Antonio Juan. *Relación de consumo y derecho del consumidor*. Pág. 73.



bien individualizada de consumidores, por lo que se dice que el derecho del consumidor se aplica más apropiadamente a relaciones jurídicas de consumo que a una categoría especial y única de individuos comúnmente denominados consumidores.

Por su parte, autores como Farina indican “que los problemas del derecho comercial moderno unidos al del capitalismo y su posterior evolución, desde fines del siglo xix, dieron punto de partida para advertir la necesidad de tutelar la masa de consumidores frente al poder de las grandes empresas organizadas, y la necesidad de evitar los abusos resultantes de una concentración en el control de la riqueza, mediante la acentuación creciente de cierto control legislativo, administrativo y jurisdiccional para limitar la discrecionalidad contractual. Así, por ejemplo, a una difusión masiva de productos estandarizados corresponde, necesariamente, la aplicación de remedios colectivos, y esto comienza a otorgar un nuevo perfil al derecho comercial. Las llamadas ventas agresivas, cuyas víctimas son los propios consumidores, la utilización intensiva de los medios de publicidad por parte de las grandes empresas, que permite manipular la demanda mediante la publicidad engañosa, determinan que, a menudo, los consumidores adquieran lo que no necesitan o no desean.”²

En síntesis de lo anterior, la protección del consumidor ha ido evolucionando por varias razones, en un principio fue la necesidad de proteger los consumos de productos elaborados por el mercado, después se convirtió en un postulado que favorecía a los consumidores hasta el punto de sancionar administrativa y penalmente las posiciones dominantes que afectan ciertos derechos básicos del consumidor como la salud, la educación e información, y la debida restitución o devolución del dinero pagado por los mismos.

Positivamente, el derecho del consumidor comenzó como un cuerpo legal de carácter eminentemente represivo. De manera gradual, el legislador comprendió

² Farina, Juan Manuel. **Contratos comerciales modernos**. Pág. 28.



que tenía que ser preventivo, a la vista de ciertas características del mercado: la velocidad de sus transformaciones; la aparición diaria de nuevas y más complejas modalidades de negocios y tecnologías; la vulnerabilidad del consumidor, bien para evitar el daño o para buscar su reparación. Esta característica preventiva del derecho del consumidor, actualmente preponderante en la nueva disciplina, tiene dos vertientes. Una es la de impedir que la fragmentación de la relación de consumo cause perjuicios al consumidor. Otra es la de prevenir que el conflicto de consumo venga a debilitar al propio mercado y, por lo tanto, el orden capitalista.

El derecho del consumidor, según explica Mosset, “exhibe la crisis de la decadencia de la concepción jurídica decimonónica, edificada sobre las bases de la igualdad y la libertad formales. Muestra la inaplicabilidad de una serie de axiomas que fueron principios generales del derecho, de la razón y del hombre, en virtud de que la ley no puede tratar de iguales a quienes son diferentes en aspectos sustanciales, necesidades insatisfechas, poder de negociación, experiencia y conocimientos, y de que en el mercado campean el afán de lucro, la preocupación por las ganancias, el deseo de enriquecimiento a cualquier precio, de aprovechamiento, con la quiebra consiguiente de la fraternidad, de la caridad, del amor al prójimo. Considerando que el consumidor es un torpe por muchas razones, por el apuro con que se mueve, la urgencia de sus apetencias, la falta de ilustración y la impericia negocial, la normativa debe escucharlo, tutelararlo y defenderlo. Por lo que fue fundamentalmente necesario establecer una serie de normas jurídicas que defendieran y garantizaran determinados derechos.”³

Como puede entenderse en las líneas del autor, los derechos del consumidor nacen del reconocimiento de que es necesario restablecer el marco de equilibrio en la relación de consumo. Este marco de equilibrio desfavorable al consumidor y favorable al proveedor en ciertos casos surge de una debilidad estructural por parte del consumidor en la relación de consumo. Por ello, el derecho del consumidor busca elevar a éste para encontrar la verdadera nivelación en la relación de

³ *Ibíd.*



consumo, a fin de que ambos sujetos se encuentren realmente en las mismas situaciones para contratar.

1.2 Definición de los derechos del consumidor

En esencia, puede decirse que los derechos del consumidor determinan obligaciones, deberes, derechos y facultades de quienes intervienen en las relaciones jurídicas derivadas de contrataciones sobre bienes y servicios ofrecidos. Esta es una 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. Sin embargo, los derechos del consumidor o usuario no son una rama autónoma del derecho, sino una disciplina transversal con elementos que se encuadran dentro del derecho mercantil, del derecho civil y otros dentro del derecho administrativo e incluso del derecho penal.

1.3 Multidisciplinariedad y supraindividualidad

Los derechos del consumidor son multidisciplinarios. En el aspecto interno, esto se proyecta en cuanto a su funcionalidad, y en el externo, porque se aprovecha de otras ciencias, como la economía, sociología, mercadotecnia, medicina, etc., debido a los análisis, perspectivas o investigaciones realizadas por estas disciplinas en cuanto a los efectos que producen ciertos bienes o servicios a nivel individual, grupal, social o nacional.

En cuanto a la supraindividualidad, el interés de consumo, según el caso, puede ser difuso, colectivo o individual homogéneo. "En su forma más genérica, y en la medida de su dimensión fragmentaria, es verdadero interés difuso porque no puede establecerse con exactitud la exigencia de cada persona en cuanto a la calidad del



producto o servicio que consume; no obstante, se pueden determinar los efectos o contextos de situaciones como la veracidad y el no abuso de la publicidad, la seguridad de los productos o servicios, la adecuación de los servicios públicos, que afectan a determinado grupo de consumidores.”⁴

Otras veces el interés tiene repercusión multifacética, la cual representa intereses individuales homogéneos cuando son ejercidos a título colectivo. Son intereses colectivos, los transindividuales de naturaleza indivisible, en que sea titular el grupo, o la categoría o clase de personas ligadas entre sí. Para citar un ejemplo, las asociaciones de protección a los derechos del consumidor actúan en defensa de ciertos derechos difusos, y se encuentran legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios en general, sin perjuicio acciones individuales de reclamos de los consumidores o usuarios.

Según lo establece el Artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, las organizaciones de consumidores son asociaciones civiles sin fines lucrativos, organizadas con la finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores. Esto significa que las organizaciones son constituidas de conformidad con la ley e Inscritas en el Registro Nacional de Personas, además de registradas en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Es importante mencionar que estas organizaciones tienen personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados y son representadas por la persona u órgano que designen sus estatutos o reglamentos que funge como Presidente y/o Representante legal.

Las finalidades de las organizaciones de consumidores son:

1. “Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores.

⁴ Rinesi, Antonio Juan. Ob. Cit. Pág. 74.

2. Difundir el contenido de las disposiciones de ley en materia y sus regulaciones complementarias.
3. Informar, orientar y educar a los consumidores 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.
4. Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores, y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
5. Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidan ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
6. Recopilar, recabar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores.
7. Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor.
8. Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
9. Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores s. En los estudios sobre controles de calidad, se requiere la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.”

Las limitaciones a las organizaciones de consumidores o usuarios son:



- a. Tener fines de lucro.
- b. Percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores.
- c. Realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades establecidas en sus estatutos.
- d. Ejercer finalidades distintas a las establecidas en el objeto de la Escritura Pública.

1.4 El principio de protección

Los principios jurídicos son puntos de partida que no pueden ser reducidos cuando se quiere cumplir con ciertas normas filosóficas del derecho en general, cuya adopción garantiza el acierto para los juicios que se derivan de ellos. “Dada la estructura de niveles complejos del derecho, la necesidad de recurrir a los principios jurídicos se hace más significativo, sea que se trate de principios del derecho positivo que contribuyen a la autodeterminación y a la autointegración del ordenamiento, o de los principios del derecho natural que sirven a la heterodeterminación y a la heterointegración.”⁵

En este sentido, la protección al consumidor es un principio jurídico, que se dirige a los consumidores en la relación de consumo, con referencia a la salud, seguridad e intereses económicos. Fundamentalmente, brinda una protección amplia a todas las personas que se consideren afectados o vulnerados en sus derechos. Sin embargo, este principio no está suficientemente desarrollado, sino sólo enunciado, de manera tal que constituye una garantía constitucional, para los consumidores, del respeto de su observancia.

El Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: “son obligaciones fundamentales del Estado:...i) La defensa de consumidores en

⁵ Ibid. Pág. 75.

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.”

Este rango constitucional establece una garantía que pone a resguardo de cualquier transgresión relacionada con la calidad, salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores que de ser objeto de incumplimiento de esta norma, el Estado debe intervenir en su defensa, además de que el Estado debe velar para que la aplicación de leyes y reglamentos sea acorde con el principio establecido, porque de lo contrario devendrá arbitrario o inconstitucional.

En este sentido, el Estado debe:

- a. Atender a las necesidades del consumidor;
- b. Garantizar el respeto a dignidad la dignidad del consumidor;
- c. Atender necesidades de salud y seguridad;
- d. Establecer medidas de protección de los intereses económicos de los consumidores; y
- e. Buscar el mejoramiento de la calidad de vida.

En cuanto a la acción del Estado para lograr los propósitos anteriormente enunciados debe proveer:

- a. Protección de esos derechos;
- b. Educación para el consumo;
- c. Defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados;
- d. Control de los monopolios naturales y legales;
- e. Eficiencia y calidad de los servicios públicos; y
- f. Constitución de las asociaciones de consumidores .



1.5 Derechos básicos del consumidor

Los derechos del consumidor en Guatemala deben atender ciertos requerimientos básicos de las personas, principalmente los siguientes:

1. La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos causados por las prácticas en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos. Es necesario que los productos y servicios colocados en el mercado de consumo por los proveedores no presenten riesgos para la salud o seguridad de los consumidores guatemaltecos, porque de lo contrario pueden desencadenar una serie de consecuencias y dolencias físicas en los consumidores, debido al alto grado de nocividad o de peligrosidad que algunos productos tienen, por ejemplo: los productos cosméticos con altos grados de plomo que causan en las mujeres cáncer en la piel.

Por ello, los proveedores de bienes y servicios deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, eficaz y suficiente, sobre sus características esenciales de los productos que venden, en el caso del ejemplo anterior, es necesario que las empresas indiquen la cantidad de plomo que contienen los lápiz labiales, máscaras de pestañas y delineadores, etc.

Por tanto, todos los bienes y servicios cuya utilización pueda suponer un riesgo de aquellos considerados normales y previsibles por su naturaleza y utilización, para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los consumidores. Por su parte, los proveedores de productos o servicios peligrosos o nocivos para la salud o seguridad deberán informar sobre su peligrosidad o nocividad, sin perjuicio de la adopción de otras medidas que puedan tomarse en cada caso concreto. Si, posteriormente a haberlos introducido en el mercado de



consumo, tienen conocimiento de su peligrosidad, deben comunicar inmediatamente tal circunstancia a las autoridades competentes y a los consumidores mediante anuncios publicitarios.

2. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, quedando garantizados la libertad de elegir y el tratamiento igualitario cuando contrate. Por ejemplo, en el caso de las bebidas alcohólicas, las empresas deben divulgar información sobre los efectos cancerígenos del consumo de las mismas, aunque esto signifique de alguna manera, mermar las ventas. Esto debe garantizar la libertad de elección y la igualdad en las contrataciones; por tanto, es necesario que las autoridades desarrollen programas para la educación relacionada al consumo no solo bebidas alcohólicas y destiladas sino también de toda bebida que contenga perseverantes artificiales con consecuencias negativas para la salud del consumidor.
3. La protección contra la publicidad engañosa, métodos comerciales coercitivos o desleales, en el suministro de productos y servicios. Es necesario que la DIACO implemente programas de supervisión para evitar que las empresas utilicen publicidad que engañe a los consumidores, haciéndoles creer que el producto que compran y consumen es de la mejor calidad o que equivale a otro producto que goza de fama comercial. Este es un fenómeno que ocurre frecuentemente en Guatemala, ya que varias empresas utilizan eslogan, marcas o nombres comerciales parecidos a otros productos o empresas para atraer consumidores y hacerles creer que el producto es de la misma o mejor calidad. Ahora bien, esto sucede de esta forma porque no existen controles adecuados para sancionar administrativamente a las empresas que recurren a estas prácticas.
4. La efectiva prevención y resarcimiento de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales, incluidos los morales, respecto de los derechos



individuales y colectivos o de los intereses difusos. Aunque la DIACO, desarrolla procesos de conciliación, pocos de los casos atendidos en esta institución concluyen con una indemnización a los consumidores, y generalmente los problemas se solventan restituyendo el producto o servicio o devolviendo el monto cancelado, pero no con el pago de daños y perjuicios.

5. Asociación en organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y a ser representado por ellas. Actualmente, en Guatemala no se tiene cultura de protección al consumidor y, consecuencia de ello, no existen fundaciones, asociaciones u organizaciones comprometidas totalmente con esta actividad, únicamente existen dependencias estatales donde se pueden poner quejas y denuncias y asociaciones que tienen como objetivos varios la protección a los derechos del consumidor y usuario.

1.6 Intervención de la DIACO para la efectiva defensa de los derechos del consumidor

Administrativamente, la autoridad competente en materia de derechos del consumidor es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor que goza de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, y es el órgano responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003.

Las atribuciones de la DIACO son:

1. Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
2. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.



3. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
4. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor.
5. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
6. Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
7. Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.
8. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento.
9. Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones.
10. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
11. Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales



- relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
12. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
 13. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
 14. Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
 15. Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
 16. Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites, y gestiones que procedan.
 17. Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
 18. Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
 19. Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.



20. La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.

21. Registrar de oficio los contratos de adhesión.

Ahora bien, cabe mencionar que para cumplir con estas funciones, la DIACO debe desarrollar una serie de actividades y programas especiales tendientes a defender efectivamente los derechos de los consumidores; es decir, que sin la ejecución de los mismos, la Ley pierde sentido, por ello, cuenta con programas de tutela, áreas de investigación y procedimientos administrativos para solucionar conflictos entre consumidores, usuarios y distribuidores o proveedores.

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 66 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la Dirección representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección de sus derechos. Para hacer operativa la función de protección indicada, la DIACO debe implementar los siguientes programas:

1. Defensa legal del consumidor o usuario.
2. Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
3. Educación y orientación al consumidor o usuario.
4. Apoyo técnico a la organización de consumidores.
5. Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.



6. Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor.
7. Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

Asimismo, para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, se deberá cubrir con mayor énfasis las áreas siguientes:

1. Derechos del consumidor o usuario.
2. Publicidad engañosa.
3. Operaciones de crédito.
4. Obligaciones en la prestación de servicios.
5. Garantías comerciales.
6. Metodología de información.
7. Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios.
8. Alimentos.

En relación a los procedimientos administrativos para la resolución de conflictos, la DIACO actúa de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para comprobar la comisión de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y consecuentemente los responsables sean sancionados.

Los procedimientos se basan en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad. Para el efecto, la intervención de la DIACO en la defensa al consumidor realiza tres procedimientos:

- a. Arreglo directo conciliatorio entre las partes: Este procedimiento inicia con una denuncia presentada ante la DIACO, la cual fija día y hora para una



audiencia de conciliación. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, se convierte en audiencia de conciliación. La DIACO nombra a un conciliador que busca avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuánimes de conciliación. Si se llega a un acuerdo, el conciliador levanta un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes pueden conciliar dando por concluido el proceso.

b. Arbitraje De Consumo: Igual al anterior, el procedimiento inicia con una denuncia presentada ante la DIACO, la cual fija día y hora para una audiencia. En la primera audiencia las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, para su trámite y demás cuestiones aplicables.

c. Procedimiento administrativo:

1. Planteamiento De La Queja. El consumidor o usuario que se considere agraviado debe llenar el formulario proporcionado por la DIACO, en el cual expresará la queja, consignado sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestamos de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

2. Notificación. La DIACO debe notificar en forma personal a los interesados, citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa de lugar, forma, día y hora.



3. Citación. La DIACO citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día y hora para la audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con los elementos idóneos que fundamenten su posición; asimismo, para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto.
4. Audiencia. Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la DIACO busca dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, pueden someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador de la Dirección levanta acta que documente los acuerdos a que hayan llegado las partes.
5. Procedimiento Sancionador. Si en la audiencia no se logra la conciliación o el sometimiento al arbitraje de consumo, la DIACO debe iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente Ley. Para tal efecto, vuelve a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa para que este sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.
6. Rebeldía. Si el infractor no evacua la audiencia la DIACO procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía.
7. Prueba. Dentro del procedimiento habrá un periodo de prueba que tiene un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba.



8. Prueba Pericial. En los casos que sea necesario, la DIACO podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen.
9. Nombramiento del Perito. Si la DIACO considera necesario, deberán designar un perito. La DIACO debe elaborar una lista de peritos expertos en la materia objeto de la queja, entre los cuales puede escoger. El infractor podrá proponer un experto a su costa. No pueden desempeñarse como peritos los miembros del Organismo Judicial. Tampoco pueden serlo quienes tengan con las partes o con la controversia que se somete a su peritaje, alguna de las relaciones que den lugar a abstención, excusa o recusación de juez.
10. Dictamen. El perito debe presentar su dictamen dentro del plazo que le fije la DIACO, el que no deberá ser mayor de cinco días, a menos que la naturaleza del asunto requiera un lapso mayor. El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la materia que se le solicite, estableciendo, según su criterio y pruebas o análisis realizados, a que persona o entidad le asiste la razón.
11. Publicidad. Todos los expedientes que inicie la DIACO son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas en el procedimiento, sus abogados y representantes.
12. Resolución. Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la DIACO, en base a las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso afirmativo. La resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.



1.7 Acceso a los órganos jurisdiccionales

El acceso a los órganos jurisdiccionales es un principio y derecho que todos los consumidores tienen cuando hayan sido vulnerados o transgredidos por la comisión de ciertas infracciones o delitos.

Este principio y derecho se refieren a los aspectos vinculados a la efectividad de los derechos sustanciales contemplados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, bajo los siguientes postulados:

1. Derecho a la jurisdicción: El consumidor tiene aseguradas ciertas garantías que le permitan exigir este derecho, cuando le son negados, o cuando haya peligro de que sean desvirtuados o aminorados. Así, puede acudir al órgano jurisdiccional cuando se violen sus garantías o cuando se incumplan sus derechos, como en los casos siguientes:
 - a. La inobservancia de lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala.
 - b. Violación del deber de información.
 - c. Violación del deber de protección a la salud, integridad física, seguridad e intereses económicos del consumidor.
 - d. Violación del deber de seguridad acerca de los productos o servicios riesgosos.
 - e. Falta de entrega de un manual sobre el uso, instalación y mantenimiento del servicio o producto.
 - f. Desconocimiento de la fuerza vinculante de la oferta.
 - g. Violación de la integración del contrato con los anuncios o propaganda del producto o servicio.
 - h. Desconocimiento de la facultad de revocar el contrato realizado fuera de los locales comerciales.
 - i. Violación a la prohibición de ofertas que generen débito automático.
 - j. Incumplimiento de los requisitos exigidos en la contratación a cargo del proveedor.

- k. Incumplimiento de los requisitos de la compraventa de cosas muebles.
 - l. Incumplimiento de los requisitos exigidos para los servicios públicos domiciliarios.
 - m. Incumplimiento de los requisitos en la forma de los contratos.
 - n. Incumplimiento en el contenido de los certificados de garantía.
 - o. Incumplimiento de los datos que debe contener todo presupuesto.
 - p. Nulidad de las cláusulas abusivas.
 - q. Daños intrínsecos por vicios de las cosas o servicios por garantía legal.
 - r. Daños intrínsecos por vicios ocultos de las cosas o servicios.
 - s. Daños extrínsecos por los vicios o riesgos de las cosas o servicios garantizados por la ley.
2. La equidad en los conflictos del consumo: La equidad como principio rector ha sido introducida en materia de derechos del consumidor, como el trato equitativo y digno, para lo cual se puede entablar un juicio de equidad basado en ciertos principios procesales inexcusables, como la defensa y la igualdad. Además, el tribunal o autoridad competente puede tener amplias facultades que le permitan intervenir en los conflictos proponiendo soluciones ágiles y expeditas para las partes.

En conclusión de este capítulo, puede decirse que los derechos del consumidor en Guatemala cuentan con un importante instrumento legal que es la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual desarrolla una serie de normas jurídicas tendientes a establecer derechos, obligaciones y límites, funciones y fines a consumidores, proveedores, DIACO y la población en general. Por otra parte, otro de los aspectos fundamentales de esta Ley es que crea la DIACO como la dirección responsable del cumplimiento de la misma.

Asimismo, es importante mencionar que desde el punto de vista positivo, los derechos del consumidor obtienen su fundamento a partir de la Ley en materia, y proyecta su contenido en cuanto a su multidisciplinariedad y supraindividualidad,



ya que es aplicable a todas las áreas del comercio y pone como interes supremo los derechos colectivos o individuales homogeneos.





CAPÍTULO II

2. Ámbito de protección a los derechos del consumidor

Para abordar el tema del ámbito de protección introductoramente se conceptualizo y definió la figura del consumidor, así como su diferencia del consumidor final y usuario. Básicamente su tratamiento inicia con el Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual sirve de requerimiento y soporte jurídico para la elaboración de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Pero sobre todo se analiza las características de la protección y las funciones administrativas que dejen ejecutarse para su debido control.

2.1 Concepto y definición de consumidor

Los consumidores son personas individuales o jurídicas ubicadas en un extremo del circuito económico, y que ponen fin a la vida económica de los bienes y servicios, pues son los definitivos y últimos destinatarios de la actividad productiva. Por lo que el industrial y el comerciante quedan excluidos de este concepto de consumidor, en tanto ellos colocan en el mercado los bienes y servicios que adquieren a través de los canales de distribución. Es decir, el consumidor se halla situado en el último tramo del camino productivo del comercio e industria, razón por la cual son entendidos como las personas que consumen el producto o servicio.

Por su parte, algunos autores explican que la expresión consumidor designa una situación caracterizada por un modo de actuar en el mercado, con vistas a la satisfacción de concretas necesidades. “Es más propio, por ello, hablar de actuación consumidora que de consumidor. Puede recibir esta consideración cualquier sujeto, siempre que lleve a cabo una actuación consumidora; ésta se produce cuando el sujeto toma parte de un acto o relación de consumo, lo que es,



a la postre, el criterio determinante para hablar de actuación consumidora y, por lo tanto, también, aunque con lenguaje no excesivamente apropiado, de consumidor. Por eso, hechas estas salvedades, cada vez que en lo sucesivo se hable de consumidor o de actuación consumidora se estará aludiendo sustancialmente a la participación en un acto o relación de consumo, puesto de esta manera, estos modos designan una misma realidad, que, en lo esencial, viene dada por la participación en un acto o relación de consumo; es decir, en un acto o relación mediante el cual uno de los sujetos se relaciona con un operador profesional del mercado, con el propósito de obtener la satisfacción de necesidades personales, familiares, domésticas o, en suma particulares, en el sentido de no profesionales ni empresariales.”⁶

No obstante, en la práctica comercial se entiende que el consumidor identifica a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella, equiparando a las demás personas, determinables o no, expuestas a las relaciones de consumo. Ahora bien, es importante mencionar que un consumidor o usuario puede considerarse como tal sin constituirse como destinatario final del producto o servicio, debido a que puede adquirir, almacenar, utilizar o consumir productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Asimismo, otras corrientes consideran que en toda relación de consumo debe entenderse que una de las partes es un consumidor, y que por tanto existe un contrato que disciplina una relación de consumo, donde se exige la presencia y determinación del consumidor y del proveedor, donde comúnmente aparece designado como la persona que adquiere para su uso o consumo determinado bien.

Por su parte, Alterini, “considera que la anterior es una definición objetiva con respecto al proveedor, por cuanto que se refiere a quienes en forma profesional,

⁶⁶ Rinesi, Antonio Juan. Ob. Cit. Pág. 35.



aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas, o presten servicios a consumidores. Sin embargo, reconoce que debe existir un carácter subjetivo de la definición del consumidor, en la cual deben incluirse a las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social determinado producto o servicio. Asimismo, no deja de reconocer que también se ha adoptado una definición objetiva, porque se describe al consumidor como aquel que lo hace para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social. No obstante algunas precisiones objetivas, la doctrina no deja de ser subjetiva, porque no emplaza totalmente, en el objeto de la relación, la aplicación de ciertas definiciones legales.”⁷

En la legislación guatemalteca, con la creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se establece en el Artículo 3, inciso d: “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.”

Siguiendo la norma anteriormente citada, el concepto se basa en un criterio económico, que orienta al legislador a pensar que el consumidor se sirve de cierto producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades; no obstante, esto no implica que sean aquellos que adquieren cosas que se consumen con el primer uso o que no pueden volverse a utilizar. Sin embargo, el legislador optó por un concepto amplio que permite incluir la diversidad natural de todos los productos y servicios.

En la legislación comparada mexicana, se describe al consumidor como la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta, como destinatario final, bienes, productos o servicios. También coincide cuando aclara que no es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios, con el objeto de

⁷ Ibid.



integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros. No obstante, la ley mexicana describe todos los procesos de aprehensión del producto, porque se detiene en aquellos que significan la adquisición, cuando la propiedad se traspasa al consumidor; la realización, cuando el producto es resultado de un encargo de construcción, o disfrute, cuando solamente se concede el uso o goce del producto. Sin embargo, estos procesos no caben en el servicio, o por lo menos el servicio se requiere como un hacer que llevaría a cubrir necesidades.

En comparación a la legislación peruana, el consumidor se caracteriza por los actos que realiza como ser adquirir, utilizar o disfrutar como destinatarios finales, productos o servicios. Lo mismo con respecto a los proveedores, cuando fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores.

2.2 Diferencia entre consumidor y consumidor final

Consumidor es quien adquiere bienes o servicios sin intención de obtener una ganancia por su posterior enajenación ni de ampliar el proceso de producción o comercialización de los bienes o servicios destinados al mercado. Este concepto se refiere a la persona física que adquiere bienes o servicios para su consumo o uso privado, o de su grupo familiar o social. “La noción de consumidor es de naturaleza económica y se confunde con la del destinatario final de los bienes y servicios, o sea, con quien se sitúa en el momento final de un circuito económico, para aprovecharse de los bienes y servicios que se producen y distribuyen en el mercado.”⁸

Por lo tanto, los “adquirentes de bienes o productos para volver a introducirlos en el mercado, ya sea a los fines de comercializar con ellos, o con el objeto de utilizarlos

⁸ *Ibíd.*



dentro de un proceso de producción de bienes o servicios destinados al propio mercado, no son consumidores finales. El consumidor, en cuanto destinatario final, adquiere bienes o servicios para su uso personal, familiar o doméstico; ello trae aparejado que no reviste tal carácter cuando los adquiere para volver a introducirlos en el mercado. La cuestión referida al grado de conocimiento que debe tener el adquirente es una materia cuestionablemente subjetiva. Por ello los autores consumistas se ven forzados a olvidarse de que todos somos consumidores y, con mayor prudencia, referirse al consumidor medio, otra abstracción más que se contrapone al carácter concreto que deberían tener las normas protectoras del consumidor.”⁹

En el derecho comparado, este tipo de nociones gira en torno a la idea del uso o destino personal, familiar o, en general, particular del bien adquirido o del servicio contratado o, más en concreto, en torno a la idea de que el destino de estos últimos debe ser la satisfacción de necesidades personales, familiares o, en general, particulares y, en todo caso, ajenas al desempeño de una actividad empresarial o profesional en el mercado. Por tanto, consumidor o usuario y empresario o profesional no son sino dos diferentes modos de actuar en el mercado, caracterizados o cualificados por el distinto destino económico de los bienes y servicios contratados o adquiridos en cada caso u operación o, si se prefiere, por la naturaleza de las necesidades que pretenden ser satisfechas de modo inmediato con los bienes y servicios contratados.

La diferente naturaleza económica y social de las necesidades a cubrir o satisfacer posee una distinta importancia social a los ojos del legislador. Para éste, el consumidor no es sino el titular de unas concretas necesidades que, por su naturaleza personal, familiar, doméstica o, en suma, particular o no empresarial son objeto de especial protección. En tal virtud, la noción económica de consumidor final o consumidor en cuanto destinatario final se construye y explica a partir de la

⁹ *Ibíd.* Pág. 35.



observación y catalogación de los procesos de circulación de bienes, organizados y desarrollados conforme al mercado y dentro de él.

En estos procesos se distingue entre actos capitalistas, o de empresa, y actos patrimoniales, o de uso o consumo en sentido estricto. Pues bien, la alusión a consumidor final de los bienes o servicios se refiere a quien, en esta etapa última de los procesos de producción, circulación, distribución y prestación de bienes y servicios en el mercado, conforme a sus leyes, adquiere, mediante el empleo de valores de cambio, valores de uso de quien profesionalmente los ofrece en el mercado, y lo hace con la finalidad de consumirlos o utilizarlos, en consideración, exclusivamente, a su valor de uso, con el propósito de dar satisfacción a sus necesidades personales, familiares, particulares o, en suma, domésticas y no, por tanto, con el propósito de reintroducirlos directa o indirectamente en el mercado, convertidos en nuevos valores de cambio; es decir, a quien toma parte en condición de adquirente en un acto patrimonial.

Asimismo, cabe destacar que existe una caracterización de consumidor final o de beneficio propio importante para que la adquisición sea ajena al desempeño profesional de una actividad económica en el mercado. Pero esto no quita que puedan ser adquiridos por los empresarios o profesionales, no para su actividad empresarial, sino para satisfacción de sus necesidades, ya que la ley solamente excluye a éstos cuando adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Rinesi explica que: "al exigir que el consumidor o usuario sea destinatario final de los bienes o servicios adquiridos, excluye literalmente de tal situación a quien, de cualquier modo o por cualquier título, transmite ulteriormente los bienes o servicios adquiridos, puesto que, no reteniéndolos materialmente, no es destinatario final de ellos. Esto, vendría a quedar eliminado, en parte, cuando se excluye de su ámbito a los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas. Por

ello, el carácter de consumidor lo adquirió con anterioridad con respecto al mismo bien, o sea que primero lo ha adquirido en el carácter de consumidor y posteriormente lo transmite.”¹⁰

Por tanto, para que la relación jurídica pueda considerarse de consumo, Pagador López indica: “para que una de las partes intervinientes en ella pueda considerarse consumidor o usuario en sentido legal, es preciso que aquélla se entable, por un lado, entre una persona física o jurídica que se desprende de valores de cambio, a fin de adquirir bienes o servicios respecto de los que se halla interesado tan sólo en su valor de uso, porque mediante su adquisición persigue la satisfacción de sus necesidades particulares y, por otro lado, una persona física o jurídica, pública o privada, para la cual la conclusión de la operación supone la obtención de una ganancia, en cuanto implica la recuperación de valores de cambio anteriormente invertidos en la adquisición de los valores de uso que ahora transmite, o sea, una persona física o jurídica, pública o privada, que es y actúa como profesional o empresarios.”¹¹

En consecuencia, no son relaciones de uso o consumo, ni es posible afirmar la presencia de un consumidor o usuario en sentido legal, en aquellos supuestos en los que el adquirente se halla interesado en los valores cuya adquisición pretende, no en cuanto tales, sino en cuanto fuente directa o indirecta de nuevos y mayores valores de cambio, ya porque vaya a proceder directamente a su reintroducción en el mercado, sometidos o no a un previo proceso de transformación, ya porque los vaya a reintroducir en el mercado en forma indirecta, mediante su integración en el ejercicio de una actividad empresarial o profesional. Por tanto, tampoco cabe hablar de relación de consumo ni de consumidor o usuario, en sentido legal, en el caso de las relaciones interempresariales o interprofesionales, o sea, cuando las dos partes de la relación de que se trate son y actúan en calidad de profesionales o empresarios, y ello con independencia del posible desequilibrio o diferencia de

¹⁰ Rinessi, Antonio Juan. Ob. Cit. Pág. 38.

¹¹ Pagador López. Ob. Cit. Pág. 166.



poder económico o intelectual o de mercado de cada una de las dos partes.

2.3 Concepto y definición de usuario

El concepto de usuario generalmente es utilizado y adaptado al de consumidor, pero respeta ciertas características que le distinguen, en la práctica, es utilizado como consumidor de servicios. Doctrinariamente, el consumidor es definido como la persona física o jurídica que actúa como consumidor primordialmente de uno o más servicios.

Comúnmente, el termino usuario es utilizado para identificar clientes de alguno servicio público. Sin embargo, esto no significa que solo pueda utilizarse dentro de este ámbito, puesto que, en algunos casos es normal utilizar la designación de usuario en la prestación de servicios privados.

Farina indica que en la legislación argentina, “la expresión usuario, que emplea la ley, se refiere no precisamente a quien compra algo para su uso (pues para la Ley este es consumidor), sino la persona que utiliza el servicio que la otra parte brinda. De modo que bien podemos decir que en esta ley la palabra consumidor se refiere en forma muy amplia a todo aquel que adquiere un bien o un derecho en general para su consumo o uso; en tanto que usuario es quien utiliza servicios sin ser comprador de bienes. Puede darse que el servicio implique además la venta de alguna cosa necesaria para ello; y a la inversa.”¹²

En la legislación guatemalteca, no se hace distinción entre consumidor hasta el punto de conferirle los mismos derechos y obligaciones. En consecuencia y para efectos de la presente investigación, se utilizaran los términos de consumidor en el mismo sentido de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

¹² Farina, Juan Manuel. Ob. Cit. Pág. 33.

2.4 Ámbito de protección a los derechos de los consumidores

El Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: “son obligaciones fundamentales del Estado:...i) La defensa de consumidores 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.” Esta norma constituye el pilar sobre el cual descansa la protección de los derechos del consumidor; esto significa que el ámbito de protección tutelar inicia con carácter constitucional, para después, con la creación de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, detallar su ámbito de protección.

Cuando una norma constitucional establece la protección a los derechos de los consumidores, la defensa se convierte en un principio y garantía para la emisión de leyes ordinarias que desarrollen su ámbito de protección y por tanto, su efectivo cumplimiento desde el punto de vista preventivo y sancionador.

En Guatemala, el ámbito de protección a los derechos del consumidor es característicamente preventivo, debido a que la norma constitucional y la Ley de Protección al Consumidor junto a su Reglamento, establecen en un primer plano, la obligación de defender los derechos de los mismos. Con la intervención de la DIACO se desarrollan procedimientos para resolver conflictos surgidos entre consumidores, usuarios y proveedores o fabricantes. Consecuentemente, la legislación guatemalteca dispone expresamente, dentro de un plan programático, procedimientos eficaces que tutelan estos derechos. Por tanto, el ámbito de protección es de carácter constitucional, ordinario, reglamentario y administrativo.

2.4.1 Por inexecución o incumplimiento de obligaciones

El ámbito de protección abarca ciertas etapas, en tal sentido, el consumidor o usuario pueden iniciar acciones administrativas ante la DIACO cuando sus



intereses resulten afectados o amenazados. Estas acciones pueden ejercitarse en las siguientes etapas:

1. Etapa precontractual:
 - a. Violación del deber de información: Este incumplimiento puede consistir en la omisión de la necesaria información acerca del producto o servicio que se ofrece, o en el falseamiento de dicha información, como también la violación puede recaer sobre una incompleta información.
2. Etapa de la oferta: Los incumplimientos se operan en la etapa de la oferta, que pueden basarse, conforme lo establece el Código Civil relativo a la oferta. La acción puede consistir en la exigencia del cumplimiento forzado de la obligación, siempre que ello fuere posible o, en su caso, la sustitución por otro producto o servicio equivalente.
3. En el contrato: El incumplimiento del contrato trae aparejada su resolución, con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. Todo ello, agrega la norma legal, sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

2.4.2 Derechos restitutorios

Rinesi explica que “los consumidores pueden conforme a su libre elección, exigir el cumplimiento forzado de la obligación o las obligaciones del proveedor establecidas en el contrato de consumo o certificado de garantía, si ello fuere posible; aceptar otro producto o servicio equivalente, y rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato. En el análisis de esta tutela corresponde a



este último, la facultad que tienen los consumidores de rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado.”¹³

Ahora bien, los derechos restitutorios pueden exigirse con la revocación o rescisión de la relación o contrato de consumo. La rescisión y la revocación operan hacia el futuro, y sin perjuicio de los derechos de terceros la resolución opera en los negocios con prestaciones recíprocas en razón de circunstancias sobrevinientes. Acaecida la resolución del contrato, opera la retroacción de los efectos de la resolución que obliga a las partes, en su caso, a restituirse recíprocamente las prestaciones cumplidas antes de la mentada resolución contractual.

La rescisión se identifica con el distracto, cuando por mutuo consentimiento de las partes se extinguen obligaciones creadas por los contratos. Las partes también pueden prever que una de ellas o ambas, pero unilateralmente, podrán en el futuro dejar sin efecto el negocio. Se trata de la facultad de denunciar para el futuro, la eficacia vinculante del negocio. Por otra parte, la resolución implica la ineficacia sobreviniente del contrato; en el caso del incumplimiento del negocio.

En consecuencia, se debe interpretar que en la resolución del contrato con derecho a la restitución de lo pagado, sin perjuicio de los efectos producidos, considerando la integridad del contrato, debe entenderse que la restitución de lo pagado será en la medida que no se refiera, en los contratos de prestaciones divisibles o fungibles, a las prestaciones que parcialmente se hubieran cumplido en forma equivalente antes de la resolución, porque éstas se consideran firmes. As la tutela restitutoria cabrá únicamente en la resolución contractual, en forma parcial, fuera de las prestaciones divisibles o fungibles compensadas recíprocamente, o en los casos del incumplimiento del proveedor, habiendo cumplido el consumidor.

¹³ *Ibíd.* Pág. 97.

2.4.3 Garantista

La protección garantista se extiende cuando y después de utilizar o sin utilizar el bien o servicio adquirido, estos tienen vicios aparentes u ocultos y son vendidos, los futuros consumidores pueden gozar de ciertas garantías legales o contractuales que les permita resguardar sus derechos. Esta perspectiva, se vincula con la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y su correcto funcionamiento con el derecho de repetición.

Así, por ejemplo, cuando la cualidad vale para identificar a la cosa misma, la falta en ella de la cualidad convenida importa un verdadero incumplimiento. Cuando vale para expresar que la especie o el género se entienden dotados de particulares aptitudes o privados, por el contrario, de particulares defectos, habrá incumplimiento o acción redhibitoria. Según explica Ferreira De Almeida, “la cualidad de un producto deriva de un conjunto de especificaciones referentes a los más diferentes aspectos, que se refieren a: a) composición físico-química de los elementos obligatorios, admitidos o prohibidos, en la identidad y cantidad absoluta o relativa; b) cantidad global, definida por la dimensión, peso u otra medida; c) aspecto exterior del producto y de su embalaje; d) designación; e) características indirectamente indicativas de calidad mínima o de cierta calidad deseada (marca, origen, antigüedad); f) proceso de fabricación; g) durabilidad en circunstancias normales y resistencia a estímulos externos eventuales, y h) aptitud para las finalidades comunes o particulares del consumo.”¹⁴

De esta manera, los vicios de calidad y cantidad que los tornen impropios o inadecuados para el consumo a que se destinan, o disminuyen su valor, así como también aquellos que provocan diferencias, como las indicaciones que contienen los recipientes, o el embalaje, rotulado o mensaje publicitario, respetando las variaciones propias de su naturaleza, pudiendo el consumidor exigir la sustitución de las partes viciadas.

¹⁴ *Ibíd.* Pág. 99.

Desde otra perspectiva, cuando los comerciantes pequeños venden productos con pequeños defectos, pero por un precio menor al que corresponda al producto, en tales casos no son pasibles de sanciones si se deja aclarado ese hecho en la factura o nota de venta. Cabe aclarar, con respecto a la mención o contenido que tienen las garantías el consumidor y los sucesivos adquirentes; la doctrina se refiere a aquellos terceros que adquieren el producto de manos del consumidor, pero no necesariamente que deban reingresar al mercado para ser adquiridos, sino que directamente sean adquiridos del consumidor.

Pizarro explica que “en materia de daños causados por productos defectuosos suelen distinguirse los vicios de fabricación, los de construcción y los defectos en las instrucciones. Los primeros son aquellos que aparecen de manera aislada en una o algunas unidades de una serie, por lo demás perfectamente regular, por falla de alguna máquina o por error humano. Son estrictamente previsibles pero en gran medida inevitables, ya que todo proceso productivo encierra algún porcentaje de riesgo, no susceptible de ser eliminado de manera absoluta. Los defectos de construcción, por el contrario, no afectan a un individuo sino a toda la serie y obedecen a fallas en el proceso de realización o en un proyecto deficiente que conspira contra el resultado deseado (materiales inadecuados, envoltorios deficientes). Finalmente, los defectos de instrucción o información suelen presentarse en aquellos productos que, por tener ciertas cualidades peligrosas para terceros, deben ir acompañados de indicaciones sobre la forma y modo de empleo. Si éstas son omitidas o consignadas indebidamente, el fabricante puede ver comprometida su responsabilidad.”¹⁵

“En la Unión Europea, por ejemplo, cuando se refiere a bienes de consumo, se habla reiteradamente del principio de conformidad del bien con el contrato celebrado, lo que no es otra cosa que la adecuación material o correspondencia del bien que se vende con las especificaciones del contrato, o con las que, aun no figurando expresamente en él, el comprador confía razonablemente que se hallan

¹⁵ *Ibíd.* Pág. 101.

.presentes en el bien de consumo de que se trate. La Unión Europea prevé casos en los que se refieren, directamente al ajuste entre el contenido del contrato y el bien de consumo; así: a) se presumirá la conformidad del bien, si se ajusta a la descripción realizada por el vendedor y posee las cualidades que éste haya presentado al consumidor como muestra o modelo; b) si son aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los bienes de este tipo; c) en su caso, la conformidad tendrá que ver cuando el adquirente haya manifestado que quiere destinar el bien a un uso que no es el ordinario, y el vendedor lo haya admitido, o d) a lo que, conforme a la buena fe en sentido objetivo, y a la publicidad o el etiquetado, ha de integrar lo pactado. Esa integración se va a producir no sólo sobre la base de las actuaciones del vendedor, sino también de las del productor o su representante.”¹⁶

2.4.5 Colectividad

Generalmente, la doctrina reconoce el ámbito de protección al consumidor como primer plano a los intereses individuales del consumidor, y el segundo a los pluríindividuales homogéneos y a los difusos. Cuando la protección tutelar se orienta en forma colectiva su ámbito de aplicación es:

1. Intereses o derechos difusos, que son entendidos, como los transindividuales, de naturaleza indivisible, que sean titulares personas indeterminadas y ligadas por circunstancias del hecho.
2. Intereses o derechos colectivos, que son entendidos, como los transindividuales de naturaleza indivisible de que sea titular un grupo, categoría o clases de personas ligadas entre sí o como parte contraria por una relación jurídica base.
3. Intereses o derechos individuales homogéneos, así entendidos porque

¹⁶ *Ibíd.* Pág. 147.

derivan de un origen común.

Con base a estos postulados, el consumidor pueden defender sus intereses o derechos de dos maneras: individualmente o en forma colectiva. Si bien se afirma que la tutela individual es esencial y necesaria, no es suficiente para una efectiva protección del consumidor. Se aclara que, habiendo idénticos intereses fundamentados en derecho de un número determinado o indeterminado de personas, esta perspectiva prevé su defensa en términos colectivos. Las asociaciones que agrupan a esos interesados, que sean partícipes de una misma relación jurídica base con el productor, no necesitan convocar a una asamblea para requerir autorización para iniciar juicio con una acción colectiva, porque, siendo ese objetivo institucional y estando consignado en sus estatutos, el consumidor, al afiliarse, da tácitamente la autorización para accionar en su nombre, independiente de todo mandato.

“Con respecto a los intereses individuales homogéneos, la doctrina aclara que, cuando se encuentran en gran número, surge la conveniencia de que tengan una tutela judicial colectiva. De lo contrario será imprescindible que en el ámbito procesal adopten la forma de un litisconsorcio facultativo. En cuanto a los derechos difusos, se exige el cumplimiento de tres requisitos: a) que sean indivisibles; b) que sea un número indeterminado de consumidores, y c) que sean iguales las circunstancias del hecho en que hayan participado.¹⁷

Con el reconocimiento a las asociaciones de usuarios de facultades para entablar acciones judiciales, ellas están legitimadas cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, conforme a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Se tutela el interés particular del consumidor o usuario de un producto o servicio, que ante el incumplimiento de su proveedor pretende la recomposición de la prestación inicial y, eventualmente, la reparación del daño; pero también se tutela el interés de carácter colectivo, ya que, como el daño se ha originado en una relación de consumo, importa al público en general

¹⁷ *Ibíd.* Pág. 104.



que los productos o servicios sean ofrecidos en el mercado en condiciones satisfactorias. La idea de solidaridad que trasunta la regulación de los derechos del consumidor, explica que no sea el afectado el único autorizado para reclamar el menoscabo sufrido, sino que también puedan hacerlo las asociaciones representativas actuando en defensa de los derechos de quienes, sin estar afectados contemporáneamente, tienen la posibilidad de que les ocurra lo mismo en el futuro.

Gordillo explica sobre el particular, que “la legitimación no es exclusiva de las organizaciones de consumidores y de usuarios, sino también de aquellas otras que tengan entre sus objetivos la protección de los derechos de incidencia colectiva, así como cualquier asociación creada en defensa de todos los usuarios o de la colectividad misma. En cuanto a las asociaciones u organizaciones que tengan por finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales, para obtener su reconocimiento como organizaciones de consumidores, las asociaciones civiles deberán acreditar varias exigencias determinadas en la ley. Se ha afirmado que el reconocimiento de legitimación a las asociaciones de consumidores para instar la intervención judicial adquiere un carácter sustantivo, y por ello supera el estrecho marco de su texto; por lo tanto, la legitimación es genérica y, para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, es elemental que también tendrán legitimación para interponer cualquier acción judicial que estimen conducente para defender los intereses de los consumidores.”

18

2.5 Derechos y obligaciones fundamentales del consumidor

Según establece el Artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que los derechos de los consumidores, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes

¹⁸ *Ibíd.* Pág. 105.



son:

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.

De conformidad con el Artículo 5 del mismo texto legal, las obligaciones del consumidor o usuario son:

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.

Como puede notarse, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario hace una enumeración progresiva de los derechos y obligaciones de todos los consumidores y usuarios sin importar el producto o servicios que obtengan y el fin a utilizar, esto significa por una parte, que la observancia de los Artículos arriba citados son de carácter obligatorio para la población en general, y por otro lado, que del incumplimiento de los mismos pueden indicar que el proveedor o distribuidor del bien o servicio queda exento de toda responsabilidad.

2.6 Derechos y obligaciones fundamentales de los proveedores

Proveedor es la persona o empresa que ofrece, vende, abastece o pone en



circulación determinados bienes o servicios, con destino a un consumidor, consumidor final o usuario. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. En sentido mercantil, un proveedor es un agente económico que vende y pone a disposición determinados bienes o servicios a cambio de un importe pagado comúnmente en dinero.

Dentro de las actividades económicas del proveedor se encuentra la distribución de bienes y servicios, por lo que en algunos casos se utiliza el término distribuidor para identificar al proveedor; sin embargo, la aplicación de ambos conceptos como sinónimos es errónea. La distribución es la parte del mercadeo en la que se logra que los bienes o servicios producidos por la empresa lleguen a los consumidores para satisfacer sus necesidades. Mientras que los proveedores son las personas que se encargan de vender el producto al por mayor a al detalle, o bien, a quien los productores o distribuidores entregan sus productos para su venta posterior.

Según lo establece el Artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país:

1. Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.
2. Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
3. El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.

De conformidad con lo preceptuado en el Artículo 15 de la misma Ley, son obligaciones de los proveedores sin perjuicio de las contenidas en otras leyes las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
2. Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
3. Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
4. Cumplir con las leyes tributarias del país.
5. Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
6. Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
7. Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
8. Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
9. Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
10. Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos, u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.



11. Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
12. Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
13. Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
14. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
15. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado -IVA-.
16. Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
17. Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea capacitada para ese servicio.
18. Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
19. Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud



o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.

20. Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comuniquen e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
21. Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
22. Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
23. Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
24. Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.

Asimismo, la Ley en el Artículo 16 establece que sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores:

1. 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.
2. 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.



3. La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
4. La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
5. La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
6. 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.
7. La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
8. 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 partes y exista constancia de ello.
9. Cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.
10. Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores contenidos en la Ley.

Al igual que los derechos y obligaciones de los consumidores, los proveedores también deben observar determinadas normas jurídicas que establecen los parámetros y lineamientos sobre su actuar. Así, que la Ley de Protección al



Consumidor y Usuario también desarrolla un contenido programático para las personas que abastecen de bienes y servicios al mercado. En un principio incorpora sus derechos. Seguidamente añade las obligaciones y prohibiciones, no obstante, debe entenderse que del incumplimiento o contravención a las prohibiciones pueden resultar responsabilidades civiles, penales y administrativas como al incumplimiento de las obligaciones.

Lo importante de las normas citadas, radica en que los tres Artículos desarrollan claramente las observaciones pertinentes y, esto implica, que los proveedores no pueden alegar que las normas son difusas u oscuras, y que su interpretación es ambigua debido a su redacción, sino todo lo contrario, los derechos, obligaciones y prohibiciones están claramente señalados para que no exista confusión y su aplicación sea ágil.

CAPÍTULO III

3. Garantías de productos y servicios

Este es un tema de suma importancia ya que el término de garantías no está definido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, razón por la cual, el objetivo del presente capítulo es conceptualizar y proporcionar el contenido y comprensión de garantías.

Asimismo, se analizan las garantías de productos y las garantías de servicios, su ámbito de aplicación y, sobre todo, su vigencia.

3.1 Concepto y características de las garantías

La garantía trae implícito el concepto de seguridad, que en materia de derechos de consumidor, aparece cierta protección legal ante el consumo de ciertos productos. Etimológicamente garantía proviene del francés “garant”, la que se traduce a una protección contra lo aleatorio y riesgoso que pudiera impedir el uso y goce de un producto, o servicio, o el acaecimiento de determinado hecho.

Técnicamente, las garantías sirven para dejar constancia de que ciertas personas, empresas o negocios responden del buen estado y funcionamiento de determinado bien o servicio, en las que se establece una o varias obligaciones asumida por el proveedor o distribuidor, frente a un consumidor o usuario en relación a cierta eventualidad o daño de lo adquirido. En este sentido, las garantías se caracterizan por dar seguridad y certeza de que el bien o servicio adquirido cumple con lo ofrecido y, que en caso contrario, el obligado se compromete a reparar, cambiar o indemnizar a su cliente; esto a su vez, crea confianza respecto de lo vendido o entregado al consumidor, lo que respalda material y económicamente la compra o

adquisición realizada. Asimismo, introduce un valor agregado al establecer ciertas disposiciones o condiciones que garantizan cumplir con las expectativas del cliente.

Para el efecto, los proveedores pueden entregar documentos o constancias de garantías en un formato impreso que indiquen la forma, plazo y ámbito de aplicación de los mismos. Dependiendo del producto o servicio, se entregan los certificados son entregados independiente o incluidos en la factura, además de la entrega de manuales de uso del producto o servicio. Para lo cual, debe incluir la expresión garantizado o garantía o cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en qué consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

3.2 Garantías de los productos

Estas garantías son con respecto a las cosas muebles no consumibles, identificadas como aquellas que no dejan de existir por el primer uso que de ellas se hace, aunque sean susceptibles de consumirse o de deteriorarse después de algún tiempo.

En el ámbito legal, las garantías sobre los productos fueron establecidas con la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, dado que anteriormente solo se habían creado y utilizado normas de uso cotidiano y comercial que no se encontraban incluidas en una ley que desarrollara el contenido de los derechos del consumidor. En este sentido, al promulgar el Decreto 06-2003 en su Artículo 1 se establece: “Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores s, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.”

Para el efecto la Ley obliga a los proveedores y garantiza a los consumidores:

1. “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.
2. 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.
3. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
4. La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado
5. Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
6. Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la Ley.”

Cuando se compra un producto garantizado, el consumidor puede solicitar su reparación o cambio en caso de avería o desperfecto, por el plazo que dure la garantía, o bien, puede solicitar la devolución del importe pagado por el producto. De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su Artículo 4 establece sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, que la garantía puede establecer 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; sin

embargo, la misma Ley no establece el plazo para la garantía, sino únicamente prevé la obligación de reparación o restitución.

Con relación a los bienes deficientes, usados o reconstruidos, la Ley establece en el Artículo 21 que el vendedor cuando ofrece al público estos bienes, debe indicar esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta, y hacerse constar este extremo en los propios Artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien, indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

En el caso de productos con vicios aparentes, es necesario destacar que “las garantías están enmarcadas en un ámbito de la responsabilidad que desborda el contrato o certificados de garantía que generalmente se extienden, pues el consumidor afectado puede reclamar su reparación o cumplimiento al productor, importador, distribuidor y vendedor, según la leyenda o consignación en el documento de la garantía. La caracterización del vicio a que hace referencia la garantía de productos, afecta la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, y su correcto funcionamiento, lo diferencia de los vicios redhibitorios, que requieren necesariamente que los defectos sean ocultos. No se exige que también sean graves, bastando con que objetivamente la presencia del vicio lesione el principio de identidad del pago y afecte, aunque no lo impida, el correcto funcionamiento de la cosa.”¹⁹

Autores como Picasso y Wmtraub aclaran que “la diferencia entre lo ofrecido y lo entregado por cualquier vicio, se tornará superfluo, ante la afectación del correcto funcionamiento de la garantía, razón por la cual la diferencia constituye en la práctica, la pauta fundamental a tener en cuenta para la puesta en marcha de los reclamos justificados. No obstante, parece demasiado escueta la caracterización de los vicios aparentes como aquellos que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo

¹⁹ Rinesi, Antonio Juan. Ob. Cit. Pág. 194.

entregado y su correcto funcionamiento, porque se dejan de lado otros aspectos que no llegan a constituir vicios o defectos, pero que lo harían impropio para su uso.”²⁰

Para el efecto, debe entenderse como vicios de calidad los impropios o inadecuados para el consumo a que se destinan, como también aquellos que no concuerdan con las indicaciones del recipiente, del embalaje, del rótulo o mensaje publicitario. También aclara el autor anteriormente citado, que resultan impropios para su uso o consumo los productos cuyos plazos de validez estén vencidos, y los deteriorados, alterados, adulterados, averiados, falsificados, engañosos, fraudulentos, nocivos a la vida o la salud, peligrosos o que estuvieran en desacuerdo con las normas reglamentarias de fabricación, distribución o presentación. En cuanto a los vicios de cantidad, respetando las variaciones corrientes de su naturaleza, debiera entenderse relacionado al contenido líquido fuera inferior a las indicaciones consignadas en el recipiente, en el envoltorio, en el rotulado en el mensaje publicitario.

Según Ferreira De Almeida, “las cualidades de un producto derivan de un conjunto de especificaciones referentes a los más variados aspectos, a los que designa como: a) composición físico-química de los elementos obligatorios, admitidos o prohibidos, de su identidad o cantidad absoluta o relativa; b) cantidad global, definida por su dimensión, peso u otra medida; c) el aspecto exterior del producto y su envoltorio; d) características indirectamente indicativas de la calidad mínima o de cierta calidad deseada (marca, origen, antigüedad); f) proceso de fabricación; g) durabilidad en circunstancias normales o resistencia a estímulos externos eventuales, y h) adaptación para las finalidades comunes o particulares del consumo.”²¹

De esta manera, la garantía debe ser un medio de protección al consumidor acerca

²⁰ *Ibíd.* Pág. 196.

²¹ *Ibíd.*



de los vicios que el producto pudiera ostentar visiblemente y que resulten de la identidad ofrecida con la entregada. Por otra parte, el correcto funcionamiento del producto hace a otro aspecto que se enlaza más directamente con la reparación. A tal efecto, los fabricantes, importadores y vendedores del ejemplo anteriormente citado, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. De hecho, los vicios que afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado deben apreciarse en conjunto, conforme al correcto funcionamiento de la garantía legal, la cual, en todo caso, dejaría de ser una protección al consumidor, para convertirse en un obstáculo para su reclamo cuando el obligado a responder por la garantía extendida no cuenta con un servicio que garantice el seguimiento del buen funcionamiento del producto, ya que el consumidor no cuenta con la infraestructura para cumplir con lo ofrecido.

3.2.1 Ámbito de las garantías

Las garantías están supeditadas a la relación contractual de consumo; es decir, que son exigibles cuando media una relación contractual entre el proveedor y el consumidor, y que la relación contractual sea onerosa. Sin embargo, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no establece normas respecto a su ámbito de aplicación, por lo que podría pensarse que pueden ser exigidas más allá del contrato oneroso.

Por una parte, puede pensarse que cuando la norma usa el término garantía se refiere a los contratos onerosos, relacionados con la actividad lucrativa que intermedia directa o indirectamente entre productores y consumidores, con el objeto de facilitar y promover la circulación de la riqueza; sin embargo, a la expresión se le puede dar un ámbito más amplio, como sería la intermediación indirecta, lo que instalaría a las garantías no solamente en la relación contractual sino también en la relación de consumo.

Por otra parte, puede entenderse que la garantía tiene un ámbito de aplicación que incurre en otras disciplinas jurídicas como los Derechos Humanos, al prever que la defensa del consumidor debe enfocarse con respecto a su dignidad, su salud y seguridad, a la protección de sus intereses económicos, a la mejora de su calidad de vida, como también a la transparencia y armonía en las relaciones de consumo. Por lo tanto, el ámbito de aplicación de las garantías no debe interpretarse exclusivamente al texto de la ley, porque, en realidad, la misma Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece en varios pasajes de su texto, que la enumeración de los derechos contenidos en la misma, son mínimos y no limitativos. Al parecer, el legislador prevé proteger al consumidor de manera exhaustiva, permitiendo la incorporación de otros principios o postulados relativos a su defensa.

3.2.2 Vigencia

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario no establece un plazo de vigencia de las garantías extendidas. Se supone que, en principio, el plazo comenzará a tener vigencia desde que se hace entrega del producto objeto del contrato o de la relación de consumo hasta el término estipulado en la misma. En los casos en que el producto haya sido devuelto para su reparación, se debe considerar prolongado el plazo que dure el cambio o reparación.

Desde el momento en que el consumidor debe solicitar la reparación del producto, se debe establecer un plazo para llevar a cabo el cambio o reparación, vencido el cual se tornarían nuevamente obligatorias las cláusulas o disposiciones establecidas en la garantía. Generalmente, las reparaciones no se lleven a cabo en un plazo prudente, y el consumidor se vea privado de la cosa adquirida por bastante tiempo, lo que significa no poder disponer de ella. Esta circunstancia no ha sido prevista en la Ley, por lo que el consumidor queda así dependiendo de la conducta del empresario, que no siempre se conduce diligentemente.

3.3 Garantía en los servicios

Según la doctrina, el productor o prestador de servicios debe responder por los vicios de calidad que los tornen impropio para el consumo o que disminuyan en su valor, así como aquellas diferencias con las indicaciones que constan en la oferta, o en los mensajes publicitarios, por lo cual, los servicios que se prestan deben realizarse en los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Cabe destacar que la Ley de Protección al Consumidor no establece alguna disposición específica sobre el tema., únicamente establece en su Artículo 33: “El prestador de un servicio está obligado a indicar por escrito el plazo por el cual garantiza el servicio o la reparación efectuada. El consumidor o usuario podrá reclamar al proveedor del servicio, los desperfectos o daños ocasionados por el servicio o la reparación defectuosa, debiendo acreditar la solicitud con la documentación respectiva, dentro del plazo estipulado en el contrato o, en su defecto, el establecido en la ley.”

Según indica la Ley en el Artículo 31: “Si el servicio fuera de reparaciones de bienes, el proveedor deberá especificar en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la descripción del bien a reparar. Antes de ser entregado un bien que haya sido reparado, el mismo deberá ser probado en presencia del usuario, previamente a ser recibido.” Mientras que si los servicios prestados no contaran con un contrato por escrito, en el Artículo 32 se establece: “Se entenderá que la base para el cobro es la misma prestación del servicio, por lo que en ningún caso se cobrará un servicio no prestado.”

Un ejemplo práctico, de la interpretación de estos Artículos ocurre cuando se establece un plazo de treinta días siguientes a la terminación del servicio, salvo



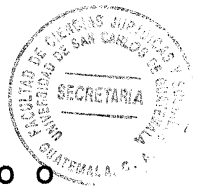
previsión expresa y por escrito en contrario, como oportunidad para reclamar cuando se observaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado. Si bien la norma legal agrega que el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor, el plazo de quince o treinta días es usado en la práctica, más no establecido en la Ley.

Por otra parte, como en la oferta de servicios por lo general se trata de contratos de contenido predispuesto, éstos carecen de cláusulas que pudieran obviar o acortar el plazo del reclamo, sobre todo porque son contratos confeccionados por la empresa, en los que se insertan cláusulas favorables a sus intereses. Frente a la prestación de servicios en cuyo contrato no se prevén modificaciones al plazo de espera para hacer el reclamo, no siendo de orden público, y estando previsto en interés del consumidor, no habría obstáculos para que el reclamo se ejerciera en cualquier momento, siempre y cuando la naturaleza del servicio así lo aconseje. Sin embargo, si la garantía lo permite el consumidor o usuario puede solicitar:

1. La restitución inmediata de lo pagado, actualizada, sin perjuicio de eventuales pérdidas e intereses.
2. La disminución proporcional del precio.
3. La repetición del servicio podrá ser confiada a terceros debidamente capacitados, por cuenta y riesgo del prestador.

3.4 Garantía contractual de productos y servicios

En la legislación guatemalteca, la protección contractual de productos y servicios se rige bajo la figura de los contratos de adhesión. En el Artículo 47 se establece: “Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:



- a. Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establecen.
- b. Establezcan incrementos de precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado o forma específica.
- c. Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no le sean imputables.
- d. Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que puedan privar a éste de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e. Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f. Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.”

En la práctica y conforme a la legislación guatemalteca, los contratos de adhesión pueden establecerse mediante formularios impresos o reproducidos en idioma español con un tamaño de letra que permita su clara lectura y comprensión. Pero cabe destacar que la Ley en su Artículo 48 establece que la imposición de cláusulas que no cumplan con lo establecido en el Artículo 47 arriba expuesto y 48 no produce efectos; es decir, que el establecimiento de cláusulas abusivas es nulo. Además de estos requisitos, los contratos de adhesión deben interpretarse de acuerdo con el contenido literal del mismo, y en caso de duda se deben interpretar

a favor del consumidor.

Asimismo, la Ley establece que de todo contrato de adhesión es obligatorio entregar una copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor debe entregar de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario, con la constancia que la misma es fiel al original suscrito por este. Incluso se confiere el derecho de retracto, mediante el cual el consumidor puede retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario.

Finalmente puede concluirse que la Ley impone la obligación a los proveedores de enviar copia del mismo a la Dirección para su aprobación y registro, cuando cumplan con las leyes del país en su normativa. Al estar registrado el contrato de adhesión, los proveedores deberán hacer referencia a la resolución de su inscripción en dicha Dirección, en las cláusulas del contrato.

En legislación comparada, en Argentina el Proyecto de reglamento del Mercosur es pionero en la previsión de las garantías contractuales de productos y servicios, ya que ha establecido sobre el particular una serie de normas que regulan las garantías que se estipulan por contrato. La garantía contractual en el MERCOSUR es la primera norma comunitaria armonizada en el área de defensa del consumidor en el plano regional. La garantía contractual sobre productos o servicios; es decir, la que voluntariamente confiere el proveedor respecto del producto vendido o el servicio prestado, se refiere al compromiso que adquiere por determinado tiempo el empresario de corregir o subsanar cualquier defecto de funcionamiento de la cosa o servicio garantizados.

La garantía contractual es voluntaria y puede ser condicionada en cuanto a su período de vigencia, alcances y extensión en el correspondiente certificado de



garantía, por lo que el responsable de ella debe consignar con precisión los términos de esas condiciones. El régimen descrito se diferencia del denominado de garantía legal o estipulado en la ley, que es aquel que la ley establece o prevé en texto y que impone con carácter objetivo y obligatorio a los proveedores de cosas muebles en general respecto de la responsabilidad del proveedor sobre los defectos o vicios de cualquier índole, que afectan la identidad entre el producto ofrecido y su correcto funcionamiento.

En Guatemala no existe un plazo de vigencia mínimo de cualquier garantía mientras que en la Argentina la garantía establecida en la ley es de tres meses. Para que la garantía contractual cumpla eficientemente su rol, es necesario que se consigne en ella toda la información relevante respecto del proveedor, productor y cobertura, plazos y condiciones que validan su vigencia. A tales efectos, se han establecido las exigencias mínimas que deberá contener toda garantía que sea ofrecida por cualquier proveedor de bienes y servicios. De esta forma, las garantías deberán extenderse por escrito, en forma estandarizada para productos idénticos, en el idioma del país de consumo (español o portugués, sin perjuicio de que además se utilicen otros idiomas), con letra clara y legible para una fácil comprensión.

Así, por ejemplo, cuando el proveedor de productos y servicios ofrece garantía debe hacerlo por escrito, estandarizada cuando sea para productos idénticos, en idioma del país de consumo (español), sin perjuicio de que, además, puedan emplearse otros idiomas, debiendo ser de fácil comprensión, con letra clara y legible, e informar al consumidor sobre el alcance de los aspectos más significativos de ella. Deberá tener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Identificación de quién ofrece la garantía.
- b. Identificación del fabricante o importador del producto o del proveedor del servicio.
- c. Identificación precisa del producto o servicio, con sus especificaciones técnicas básicas.
- d. Condiciones de validez de la garantía, su plazo y cobertura, especificando



las partes del producto o servicio cubiertas por ella.

- e. Domicilio y teléfono de aquellos que están obligados contractualmente a prestar la garantía.
- f. Condiciones de reparación del producto o servicio, con especificación del lugar donde se efectivizará la garantía.
- g. Costos a cargo del consumidor, si los hubiere.
- h. Lugar y fecha de entrega del producto o de la finalización de la prestación del servicio al consumidor.





CAPÍTULO IV

4. Prácticas abusivas en la oferta, entrega y garantías de productos y servicios

La incorporación de cláusulas abusivas es un problema frecuente en Guatemala, ya que algunos proveedores unilateralmente agregan reglas, disposiciones, o anotaciones que contravienen los derechos del consumidor, lo cual puede traducirse en desconfianza hacia la oferta y, en consecuencia, en disminución de la demanda.

Otro de los problemas frecuentes es la ausencia de la negociación de las condiciones de compra o incorporación de cláusulas, porque generalmente, cuando los consumidores adquieren un producto las mismas ya estas previamente establecidas, es decir, que el consumidor no tiene la oportunidad de negociar o establecer en pie de igualdad la forma en la que se adquieren las mercancías.

4.1 Cláusulas abusivas

Las cláusulas abusivas son aquellas impuestas unilateralmente por el empresario y que perjudiquen a la otra parte o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio de los consumidores s. También se sostiene que son abusivas, y que merecen ser revisadas por los tribunales, aquellas que colocan a la otra parte a merced del empresario. En la práctica son vistas como aquellas cláusulas que dejan sin efecto las normas sobre garantía por vicios en las cosas; las que hacen asumir al cliente los riesgos de transporte; las que liberan al empresario de toda responsabilidad por culpa o establecen a su cargo, en concepto de indemnización por responsabilidad, sumas inferiores a las que corresponden, en tanto que las penalidades para el cliente y a

favor del empresario son impuestas con criterio riguroso y desproporcionado a sus derechos, etcétera.

Por su parte, Rezzónico apunta que en “las condiciones negociales generales es donde el estipulante lleva a la práctica fundamentalmente su situación de ventajoso predominio negocial mediante diversas cláusulas específicas, tales como excluir su responsabilidad, imponiendo un régimen arbitrario de la prueba, fijando plazos excesivamente cortos para el ejercicio de eventuales acciones. Trae a colación que, en un contrato de contenido predispuesto, se excluye la jurisdicción estatal a favor de un tribunal arbitral. Se lo justifica por razones de racionalización, menor duración del proceso, reducción de costos, mayor especialización de los árbitros, etcétera. Pero, bien observado, se advierte que en el establecimiento del tribunal arbitral está en juego el sometimiento del adherente al tribunal arbitral del estipulante, lo que significa a menudo una cuestión evidente de poder y prestigio para éste y una notoria dificultad de prosecución legal y disminución de garantías jurídicas para el adherente.”²²

Para citar otro ejemplo, la terminología que se utiliza para designar las cláusulas que favorecen desmedidamente a una de las partes en perjuicio de la otra y con transgresión del mandato de buena fe puede adoptar distintas coloraciones, pero en general indica siempre que, mediante la utilización de ciertos recursos técnicos, como las cláusulas de las condiciones negociales generales, una de las partes se procura una situación de privilegio en caso de litigio.

Implantada dentro de un amplio articulado, en conjunción con otras cláusulas desprovistas de contenido que pudiera ser objetable, la cláusula abusiva despliega su efecto típico en el tráfico de masa. Una cláusula abusiva o un conjunto de ellas no son cuestionables por un solo motivo; existen condiciones extrínsecas y también intrínsecas. La primera reserva que suscitan las cláusulas onerosas se funda en su falta de legibilidad, en la complejidad de funcionamiento de su mecanismo interno y

²² *Ibíd.* Pág. 219.

a veces en la incoherencia entre una condición negocial y otra.

Uno de los aspectos más corriente es el efecto de la letra pequeña. Aunque resulta baladí mencionarlo, sin embargo se traducen en acentuadas desviaciones. A esa letra pequeña se le agrega un conjunto de circunstancias, con miras a un fin. Intervienen elementos psicológicos, de manera tal que el profano tenga que decidirse frente a una masa espesa de ardua lectura. El consumidor no se da cuenta del alcance de lo que acepta cuando suscribe la documentación, ayudado por algún representante o funcionario del predisponente, que, con explicaciones que no se ajustan a la realidad o que no contribuyen al esclarecimiento del acto, influye poderosamente en la adhesión.

En otros casos la terminología utilizada maquilla el contenido de tal manera que es muy difícil verificar el verdadero alcance, hasta por una persona técnica en derecho, pero no especializada en la contratación masiva. Otras veces las cláusulas están contenidas en documentos que no se ponen a disposición del consumidor, quien para lograr su lectura debe realizar una serie de gestiones, que las más de las veces terminan por abandono.

En síntesis, por prácticas abusivas en la oferta se deben entender:

1. Condicionar la provisión de un producto o servicio al de otro producto o servicio, excepto cuando el producto de que se trate sea ofrecido en conjunto.
2. Negar la provisión de productos o servicios al consumidor en la medida de la disponibilidad de lo ofrecido de conformidad con los usos y costumbres, excepto cuando haya limitado la oferta y lo haya informado previamente al consumidor, sin perjuicio de la revocación, que deberá ser difundida por los mismos medios empleados para hacerla conocer.
3. Aprovecharse indebidamente de la debilidad o ignorancia del consumidor,



teniendo en cuenta su edad, salud, conocimientos o condición social, para hacerle consumir sus productos o servicios.

4. Exigir al consumidor que conceda ventajas evidentemente inequitativas.
5. Hacer circular información que desprestigie al consumidor, a causa de las acciones realizadas por éste, en ejercicio de sus derechos.
6. Dejar de estipular el plazo para el cumplimiento de la obligación, o los plazos respectivos en las garantías legales o contractuales.
7. Enviar o entregar al consumidor cualquier producto o proveer cualquier servicio que no haya sido previamente solicitado. Los servicios prestados a los productos remitidos o entregados al consumidor, en esta hipótesis, no conllevan obligación de pago ni de devolución, equiparándose, por lo tanto, a las muestras gratis.
8. Hacer referencias que puedan inducir al consumidor a interpretaciones dudosas o equívocas acerca de la cantidad existente en el envase. Cuando el proveedor de servicios, cuando por la naturaleza del servicio corresponda, deberá entregar previamente al consumidor un presupuesto con discriminación del precio de la mano de obra y de los materiales, implementos y tecnología a emplear.

En la legislación guatemalteca, no se establecen amplios criterios para establecer la imposición de cláusulas abusivas. Únicamente se indica en el Artículo 47 referente a los contratos de adhesión que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a. Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio,



por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establecen.

- b. Establezcan incrementos de precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado o forma específica.
- c. Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no le sean imputables.
- d. Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que puedan privar a éste de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e. Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f. Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.

Caso contrario, en Argentina el Proyecto de Reglamento del Mercosur "ha establecido que son cláusulas abusivas las que preestablecidas por el proveedor, perjudiquen en forma notoriamente desproporcionada al consumidor o configuren en el contrato una posición de claro desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes en contra del consumidor. También ha considerado cláusulas abusivas, por su contenido o por su forma, a cualquiera que determine claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como a toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe. La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no se



referirá al objeto principal del contrato ni a la adecuación entre precio o retribución, por una parte, ni a los servicios o bienes que hayan de proporcionarse como contrapartida, por otra, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible.”²³

Además, ha señalado que son consideradas cláusulas abusivas sin perjuicio de otras, las siguientes:

1. Las que desnaturalicen las obligaciones o excluyan, limiten, imposibiliten, exoneren o atenúen la responsabilidad del proveedor.
2. Las que impliquen renuncia de los derechos del consumidor o amplíen los de la otra parte.
3. Las que autoricen al proveedor a modificar unilateralmente los términos del contrato.
4. Las que contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, cuando no correspondan.
5. Las que obligan a aceptar arbitrajes, en contra de lo legalmente establecido al respecto en el Estado parte en que deba juzgarse sobre el propio contrato.
6. Las que impongan representantes del consumidor para actuar en contra de sus intereses o en asuntos ajenos al contrato.
7. Las que violen reglamentos ambientales.
8. Las que impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido por mejoras o gastos necesarios para la ejecución del contrato y que deban ser a cargo del proveedor.

²³ *Ibíd.* Pág. 220.



9. Las que impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido por mejoras o gastos necesarios para la ejecución del contrato, y las que impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente a cargo del proveedor.

En España, las cláusulas reguladoras del precio y de la contraprestación, aun cuando hayan sido pre redactadas, no reciben en el derecho español la consideración de cláusulas predispuestas legales en cuanto:

1. Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones.
2. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato.
3. Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor.
4. Prevengan términos de prescripción inferiores a las legales.
5. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor.
6. Obliguen al consumidor a renunciar a la ley de protección al consumidor o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

4.2 La ausencia de negociación de las cláusulas

Generalmente, en los documentos o certificados de garantía no se puede negociar el contenido de las cláusulas establecidas, por esta razón se habla de la ausencia de negociación individual que, aunque hubiere acordado ciertas condiciones, se podría calificar de imposición de cláusulas abusivas. Por ello, la ausencia de negociación individual de las cláusulas, de acuerdo con la orientación precedente,



ostenta importancia para determinar cuándo una cláusula es abusiva, aunque por sí sola y de suyo carece de esta connotación en presencia de una cláusula desequilibrada.

En la legislación guatemalteca, no se establecen criterios para establecer la ausencia de negociación como imposición de cláusulas abusivas. En la legislación comparada, la Unión Europea, incorpora este análisis en sus normativas, al establecer únicamente a las cláusulas contractuales que no hayan sido objeto de negociación individual bajo la característica de abusiva, sin perjuicio de otras disposiciones que pudieran favorecer al consumidor. Igualmente, la ley 7/1998 de España considera abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente. En Italia, el Código disciplina a contrario sensu que no son vejatorias las cláusulas o los elementos de las cláusulas que hayan sido objeto de tratativa individual, salvo las excluyentes o limitativas de responsabilidad del profesional en hipótesis de muerte o daño a la persona del consumidor por hechos u omisiones de aquél, y las que limitan o excluyen la acción del consumidor por incumplimiento total, parcial o inexacto o previenen de la adhesión del consumidor a cláusulas de reenvío o referencia cuyo contenido no ha podido o debido conocer.

4.3 Cláusulas abiertas y cerradas

Mosset Iturraspe indica que las cláusulas abiertas son las que “corresponden al principio de la buena fe guardada postulado por el derecho mercantil, e implican la desnaturalización de las obligaciones, o a la renuncia o restricción de los derechos mínimos de los consumidores s; mientras las cláusulas cerradas o concretas son las que corresponden a la limitación de la responsabilidad por daños, o que invierten la carga de la prueba en el caso de algún conflicto de interés. En el contexto de las cláusulas abusivas, las cláusulas abiertas se aplican mediante un ajuste que se realiza por la interpretación llevada a cabo sobre la situación que corresponde. Mientras las cláusulas cerradas son criterios rígidos, que no



necesitan ser interpretados, sino que únicamente deben coincidir con la redacción o expresión de la estipulación concertada, para que se califique a la cláusula como abusiva en la que se trate de desnaturaliza o desvirtuar cierta información o contenido de los documentos o certificados de garantía, contratos de consumo o de adhesión.”²⁴

Respecto de las cláusulas cerradas, debe entenderse que son aquellas que limitan la responsabilidad por daños, su propósito es el de evitar la traslación de los riesgos propios del quehacer empresario. Como en la actividad empresarial es frecuente que esto suceda, la imposición de cláusulas cerradas en beneficio del proveedor o distribuidor permite en muchos casos no asumir responsabilidades, disminuir costos e incrementar las utilidades, debido a que no tiene que hacer gastos para cumplir con disposiciones que protejan a los consumidores.

En síntesis, las cláusulas abiertas permiten incorporar nuevas disposiciones, obligaciones o limitar las ya existentes a favor del proveedor, puesto que es la persona encargada de entregar las garantías. En tanto, las cláusulas cerradas determinan estrictamente y sin opción a modificaciones, derechos y obligaciones no negociables. No obstante, en ambos casos, el uso de cláusulas abiertas como cerradas son redactadas y establecidas por los mismos proveedores, a menos hayan mediado negociaciones previas entre las partes, en las que se establezcan los derechos y obligaciones asignados para cada uno, estableciendo el uso de cláusulas abiertas o cerradas.

4.4 Cláusulas que desnaturalizan las obligaciones

Algunos corrientes doctrinarias sostienen que el término desnaturalización se relaciona con la transformación del deber del deudor en un deber libre. Ello acontece cuando por una vía o por otra se posibilita que el deudor cumpla si quiere y deje de hacerlo también a voluntad; esto sucede cuando se dispensa de la culpa

²⁴ *Ibíd.*



a los auxiliares a los que se recurre para el cumplimiento de la prestación, ya sea toda culpa, o la culpa grave.

Generalmente, estas cláusulas estableces contenidos de rescisión discrecional unilateral; garantías de cumplimiento excesivas, puesto que la relación obligacional puede desnaturalizarse tanto por defecto como por exceso; la admisión de una cesión de las deudas sin la conformidad de la contraparte; obligar a cumplir aunque el otro no cumple, desechando la excepción de incumplimiento; autorizar al empresario a fijar unilateralmente el precio, o a cambiar el contenido de la prestación de dar o de hacer a su sola voluntad; negar u obstaculizar el acceso a la justicia institucionalizada, forzando el reclamo ante tribunales arbitrales o de mediación; consagrar plazos excesivamente breves de caducidad o complejos sistemas para el reclamo, etc.

Las cláusulas que desnaturalizan obligaciones son:

1. **Modificación unilateral del contenido:** La cláusula que permite la modificación unilateral del contenido de la prestación ha sido calificada como abusiva. Cuando las partes establecen mecanismos de modificación del contenido, la cuestión es examinar si ellos resguardan debidamente los demás derechos de las partes mediante mecanismos objetivos que inhiban las imposiciones unilaterales o potestativas. Tampoco sería admisible una cláusula de renegociación permanente, porque a través de este mecanismo logrará prevalecer el profesional en la relación.
2. **Violación de la reciprocidad de las prestaciones:** Estas cláusulas se determinan cuando se viola el criterio de la reciprocidad, de equilibrio, o de corresponsabilidad de las prestaciones. En los contratos onerosos, las ventajas que una de las partes procura de la otra no les son concedidas sino por una prestación que ella le ha hecho o que se obliga a hacerle. O bien, se incorpora una cláusula o que lo haga depender de lo que una de las partes



ha asumido quiebra ese equilibrio y la situación, por tal motivo, puede volverse abusiva para el consumidor.

3. Reserva unilateral del cambio de contenido: Las garantías deben ser determinadas en cuanto a su especie y en cantidad. Con ello se pretende que el contrato o relación de consumo tenga un contenido preciso. Si, en cambio, el estipulante en la contratación predispuesta retiene la posibilidad de cambiar el objeto de la prestación, por haberse introducido en la predisposición la facultad del estipulante de poder cambiar el contenido, o apartarse de él, ello constituirá una desviación importante y sumamente perjudicial para el consumidor, puesto que la modificación puede resultar un perjuicio mayor que la rescisión, ya que éste no recibe la prestación prometida, pero por su parte tiene que cumplir. Puede resultar que se vea precisado a recibir una prestación diversa de la convenida y hasta un valor menor, mientras que, por otra parte, debe pagar el valor total de la prestación. Esta cláusula puede quedar afectada de invalidez, ya que no es cumplir de buena fe entregar una cosa diversa de la prometida o realizar de distinta manera una obra.
4. Reserva de modificación del precio: Las cláusulas de reserva o modificación del precio, muy usuales en la contratación masiva, pueden constituir para el consumidor un engaño, por cuanto el precio originariamente estipulado se encuentra luego afectado por una situación posterior, aunque reservada en la etapa de nacimiento del contrato.

4.5 Cláusulas que limitan la responsabilidad por daños

El tema debe manejarse en concreto, lo que implica hacer una valoración de la cláusula o conjunto de cláusulas, para descubrir de esta manera si ellas implican o no violar algún derecho mínimo. De ser así, tales supuestos se convertirían en cláusulas que necesitan ser valoradas para penetrar en la finalidad buscada por el

empresario. Las cláusulas son:

1. Limitación de responsabilidad por dolo o culpa: Sobre la base de la razonabilidad del contrato se ha elaborado el sistema del incumplimiento fundamental, cuya transgresión equivale al completo incumplimiento, y que se concibe como algo más importante que una mera garantía o condición. Se dice, entonces, que forma el centro y que, por consiguiente, no puede quedar afectado por ninguna cláusula de exoneración de responsabilidad. Otro aspecto lo constituye el hecho de que ninguna parte puede exceptuarse a sí misma de responsabilidad por un incumplimiento fundamental del contrato. Una parte sólo puede reclamar la protección de una cláusula de exoneración cuando ha cumplido el contrato, y no cuando se ha desviado de él, siendo culpable de un incumplimiento que afecta la raíz del contrato.
2. Cláusulas de traslación del riesgo: Con las cláusulas de limitación de responsabilidad se trata de transferir los riesgos de la contratación, de manera que quien debe soportarlos, que es quien ha creado el riesgo, o sea, el empresario, no lo hace sino que los traslada al consumidor, que lo ignora. Esto sucede en los contratos de expedición de tarjetas de crédito, en relación del otro contratante (consumidor o usuario). Es lo que sucede en las cesiones de carteras de contratos con usuarios o consumidores multitudinarios, en que las empresas, juntamente con la venta o cesión de sus bienes, ceden su paquete de contratos. Esto se aprecia en las cesiones de empresas de videocable, seguros, medicina prepaga, en las que se sustituye al proveedor de esos servicios sin requerir la aprobación de los usuarios. Es más, ni en los contratos se prevé este cambio de sujeto, ni la ley se ha ocupado de estas situaciones, que muchas veces pueden resultar perjudiciales para el consumidor.

4.6 Cláusulas que importan renuncia o restricción en los derechos

1. Suspensión de ejecución del contrato. Con esta cláusula el proveedor puede suspender la ejecución de la obra o la prestación de un servicio o producto, sin causa justificada con serio detrimento de los derechos del consumidor o usuario. La eventual cláusula afecta el deber de hacer y continuar los trabajos, entregar los productos o suministrar el servicio.
2. Abreviación del plazo de prescripción. Con la imposición de esta cláusula se permite al proveedor abreviar el plazo de la entrega del producto o suministro del servicio, sin necesidad de informar sobre los cambios realizados y sin que esto implique una indemnización al consumidor o usuario.
3. Exclusión o limitación del derecho de retención: Esta cláusula excluye o limita el derecho de retención, si bien puede admitirse en el contrato negociado, constituye una cláusula abusiva en los contratos de contenido predispuesto. En tal sentido, debe considerarse la ineficacia de la cláusula por la que se excluye o limita un derecho de retención correspondiente a la contraparte del estipulante, en cuanto se funda en la misma relación contractual, en particular si se hace depender del reconocimiento de vicios por el estipulante.
4. Restricción de la libertad de contratar: Cláusulas mediante la cual se restringe la libertad de contratar con respecto a terceros bajo el apercibimiento de exclusividad, sujeta al consumidor a específica aprobación por escrito a no comprar o contratar el mismo producto o servicio con otro proveedor de la competencia, lo que denota su carácter abusivo cuando se la inserta en contratos de contenido predispuesto.



5. Cláusula de exclusividad: Relacionada con la anterior se encuentra la cláusula de exclusividad, que es la obligación asumida por una parte de contratar solamente con la otra en orden a la prestación de un bien o de un servicio determinado.

4.7 Cláusulas sobre inversión de la prueba

Son cláusulas cerradas no necesitan de valoración o reflexión sobre su contenido, porque de hecho se las consideran abusivas, por la sola circunstancia de hacer recaer en el consumidor la carga de la prueba de las condiciones materiales del contrato. La inversión de la carga de la prueba equivale a colocar todo el peso de la demostración de un hecho sobre las espaldas del consumidor. En tal sentido es el estipulante, en los contratos de contenido predispuesto, quien debe probar acerca de los hechos que impidieron el cumplimiento del contrato, sin perjuicio de que el consumidor arrime al proceso las circunstancias que sean de su conocimiento.



CAPÍTULO V

5. Los certificados o constancias de garantía como parte de los derechos del consumidor en Guatemala

En Guatemala la violación a los derechos del consumidor es un problema recurrente porque los proveedores incorporan cláusulas abusivas en los certificados y constancias de garantía y, a consecuencia de ello, ocurren conflictos en la atribución de la responsabilidad del proveedor o distribuidor de los productos puestos a disposición de los consumidores.

No obstante, el país cuenta con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que es de observancia general y obligatoria, lo cual significa que pese a la incorporación de cláusulas abusivas o entrega de certificados o constancias de garantías con contenidos que transgreden los derechos del consumidor, debe aplicarse la Ley en materia sobre los mismos, aunque esto implique dejar sin efecto los primeros.

5.1 Problemática actual sobre los certificados o constancias de garantías en Guatemala

En el país se desarrollan distintas actividades de comercio que involucran a ciertos destinatarios, quienes hacen uso de los bienes o servicios adquiridos asumiendo la propiedad sobre el bien o servicio, o reutilizándolos para fines transformadores, productivos y comerciales. Estos destinatarios del comercio son denominados consumidores que además de formar parte importante en la mayoría de los contratos mercantiles, son factores determinantes para el éxito de las empresas.

El Estado de Guatemala conforme a lo dispuesto en la actual Constitución Política



de la República tiene la obligación de crear políticas, programas e instrumentos legales en defensa del consumidor al promulgar en el Artículo 119: “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.” Para lo cual, ha creado la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento que tiene por objetivo proteger jurídicamente los derechos de todos los consumidores mediante la promoción, divulgación y defensa de los derechos de los consumidores, al establecer infracciones, sanciones y procedimientos aplicables en dicha materia. Por su parte, el Reglamento tiene por objetivo fundamental desarrollar las disposiciones de la Ley en materia.

Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público. Esto significa que los derechos estipulados en la misma son básicos, pero que los proveedores y consumidores en sus relaciones contractuales pueden pactar más derechos o beneficios a favor de los clientes, además de los contenidos en la Ley. Asimismo, implica que por ninguna razón los consumidores pueden renunciar a los derechos establecidos legalmente, ya que la irrenunciabilidad es una garantía legal contenida en la misma Ley.

La Ley de Protección al Consumidor establece en su Artículo 15 la obligación del proveedor de cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente. Asimismo, en el Artículo 21 con relación a bienes deficientes, usados o reconstruidos, se establece que en el caso de que se ofrezcan al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberá indicarse esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios Artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien, indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de



que se trate.

Para el efecto, la Ley anteriormente citada preceptúa en su Artículo 22, la obligación de incluir la expresión garantizado o garantía o cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en qué consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

Posteriormente, en el Artículo 23 se indica que en los casos que el consumidor o usuario adquieran un bien nuevo de consumo duradero, el proveedor deberá extender un certificado de garantía de uso o funcionamiento con los requisitos señalados en el Artículo anterior. Los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos, sin costo adicional para el consumidor o usuario, mientras dure la garantía.

Con relación a la prestación de servicios de cualquier naturaleza, la Ley establece mediante el Artículo 25, que los proveedores están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos dichos servicios.

En cuanto a las dependencias estatales para la protección de los derechos del consumidor se encuentran el Ministerio de Economía y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, esta última es la unidad administrativa responsable de generar los conocimientos mediante la investigación de garantías comerciales.

No obstante, de la creación de ciertas normas constitucionales, ordinarias y reglamentarias, el problema está en la falta de regulación detallada sobre los certificados o constancias de garantías que los proveedores o productores de bienes o servicios entregan a sus consumidores o usuarios; es decir, sobre su



contenido, alcances y límites de responsabilidad de los emisores de estos certificados, y los requisitos mínimos que deben contener.

El problema gira en torno a los siguientes escenarios: El primero de ellos ocurre cuando los consumidores o usuarios se enfrenta directamente con el distribuidor o proveedor del servicio, y rara vez tienen contacto con el productor del bien que consumen, debido a que en realidad nunca recibieron algún certificado o constancia de garantía, por lo que no saben dónde o a quien hacer el reclamo respectivo. El problema se origina en parte, porque existe una pugna en la atribución de la responsabilidad entre el productor y el distribuidor frente al consumidor. Por otro lado, tanto el productor como proveedor buscan eximirse de su responsabilidad con incumplir en la entrega de los mismos.

En un segundo aspecto, en los certificados o constancias de garantía que los proveedores entregan a sus consumidores o usuarios, se establecen cláusulas que excusan o justifican la inobservancia de sus derechos mínimos, al argumentar que los certificados o constancias de garantías que extienden no cubren la totalidad de los reclamos del cliente, solamente una parte; además de que los consumidores al aceptar el producto o servicio en las condiciones entregadas, asumieron toda la responsabilidad sobre el uso y buen funcionamiento del mismo.

Finalmente, en un tercer contexto, los certificados o constancias de garantía al no estar sujetos a normas que establezcan sus requisitos; derechos mínimos de los consumidores; derechos y obligaciones mínimas de los proveedores y productores, lugar o establecimiento en el que puede ser reclamada la garantía, etc., deja la brecha abierta para la imposición de cláusulas abusivas contenidas en la garantías contractuales.

En este punto, los proveedores o distribuidores argumentan que los consumidores o usuarios aceptan el contenido íntegro de los certificados o constancias de garantía, y por tanto, las disposiciones impuestas en los mismos. Como puede apreciarse, este problema también tiene su origen en el desconocimiento de la Ley,

debido que tanto los proveedores como consumidores desconocen sus derechos y obligaciones fundamentales.

Estas situaciones desprotegen y transgreden los derechos y obligaciones de los consumidores, proveedores o/y productores, puesto que no establecen la forma, requisitos y contenido mínimo de los certificados o constancias de garantía. Además, favorece el incremento de conflictos relacionados con la atribución de responsabilidades frente al consumidor; la imposición de cláusulas abusivas justificadas en el principio de *pacta sun servanta*; y el cumplimiento parcial o defectuoso de la garantía. Por lo tanto, es necesario reformar la citada Ley y su Reglamento en el sentido de incorporar normas que establezcan los parámetros y lineamientos legales con carácter obligatorio para la emisión, entrega y reclamo de los certificados o constancias de garantía extendidos en el país.

5.2 Limitaciones y obstáculos para el reclamo y cumplimiento de certificados o documentos de garantías

En Guatemala, la emisión y entrega de documentos o certificados de garantía sin la debida normativización representan un riesgo latente en contra de los derechos de los consumidores, puesto que los proveedores, distribuidores o productores comúnmente elaboran garantías en desconocimiento de la Ley; con la intención de desnaturalizar sus obligaciones, ampliar o limitar ciertos derechos; justificar incumplimientos; y reducir sus obligaciones imponiendo cláusulas abusivas que vulneran los derechos de los consumidores, las cuales son las principales limitaciones y obstáculos para el reclamo y cumplimiento de las garantías.

Asimismo, cabe destacar que en la mayoría de los documentos o certificados de garantías no se puede negociar el contenido de las cláusulas establecidas, debido a que son impresos en formularios seriados listos para consignar ciertos datos, o documentos reproducidos en masa.

Comúnmente, las cláusulas abusivas más utilizadas son la incorporación de cláusulas abiertas; cláusulas que desnaturalizan las obligaciones con estipulaciones que permiten hacer modificaciones unilaterales a las garantías, violaciones de la reciprocidad de las prestaciones, reserva unilateral del cambio de contenido, reserva de modificación del precio; cláusulas que limitan la responsabilidad por daños; cláusulas que importan renuncia o restricción en los derechos de los consumidores s; y cláusulas sobre inversión de la prueba.

Las cláusulas abusivas incorporadas y utilizadas en las garantías son:

1. Las que confieran al proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas, pese a que la Ley establece que la interpretación se hace en el sentido más favorable para el consumidor.
2. Las que otorguen al proveedor la facultad de modificar unilateralmente el contrato, excepto cuando se reúnan ciertos requisitos.
3. Las que autorizan al proveedor a rescindir sin causa el contrato o garantía, sin que medie incumplimiento del consumidor, y que no prevean, en los contratos de plazo indeterminado, la notificación al consumidor, con una antelación razonable conforme a la naturaleza y características del objeto del contrato o garantía, al igual que en los plazos determinados.
4. Las que supediten la entrada en vigencia de un acto unilateral de aceptación por el proveedor mientras que la voluntad del consumidor, aceptando la oferta conforme fuere emitida, haya quedado irrevocablemente expresada con anterioridad. La modalidad es utilizada por los proveedores en los contratos sujetos a condiciones generales, sin posibilidad de deliberación de sus cláusulas. Al consumidor se le alcanza el contrato impreso, y una solicitud para contratar conforme a ese contrato, que generalmente va adherida al anverso, aunque también puede ir por separado. Para acceder a



- esa contratación, el consumidor debe llenar una solicitud con sus datos personales, actividad y domicilio, los bienes con que cuenta, entre otros datos, y firmarlo.
5. Las que impongan al consumidor cualquier limitación en el ejercicio de acciones judiciales u otros recursos, o de cualquier manera condicionen el ejercicio de sus derechos, especialmente cuando: a) se disponga que las acciones judiciales puedan entablarse en jurisdicción distinta del lugar del domicilio del consumidor al tiempo de la celebración del contrato, excepto cuando se estipule que la acción se entable en el lugar del domicilio real del consumidor al tiempo en que aquélla se inicie; b) se limiten los medios de prueba, o se imponga la carga probatoria al consumidor en supuestos en que la legislación no lo exija, y c) se limite la facultad de oponer excepciones, recusaciones u otros recursos.
 6. Las que establecen que cuando el consumidor se encuentre en mora, respecto de obligaciones previstas en el contrato, el proveedor pueda cancelarla por compensación con otras sumas que el consumidor hubiera suministrado al proveedor como consecuencia de otro contrato o de la provisión de otro producto o servicio, excepto cuando la compensación se encuentre autorizada por normas legales, en cuyo caso el proveedor deberá informarlo al consumidor en el contrato.
 7. Las que excluyan o limiten en forma inadecuada la responsabilidad del proveedor, por los daños causados al consumidor, por el producto adquirido o el servicio prestado o respecto de cualquier resarcimiento o reembolso legalmente exigible.
 8. Las que supediten el ejercicio de la facultad de resolución contractual, por parte del consumidor, a la previa cancelación de las sumas adeudadas al proveedor, en los contratos celebrados por plazo indeterminado o por plazo cierto que prevea la resolución anticipada.



9. Las que faculden al proveedor a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.
10. Las que le impongan al consumidor un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de los derechos que emanan del contrato, sus accesorios o en otros negocios jurídicos.
11. Las que infrinjan normas de protección a la salud o posibiliten su violación.

5.3 Denuncia y control de cláusulas abusivas

Los consumidores pueden poner denuncias por transgresión a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, comisión de infracciones, incumplimiento de garantías o incorporación de cláusulas abusivas ante la DIACO, que a su vez está obligada a recibir y darles trámite a la brevedad posible. Cabe mencionar, que las denuncias administrativas no excluyen el ámbito jurisdiccional, debido a que sin en las audiencias programadas por la DIACO las partes no concluyen en un acuerdo, pueden entablar un juicio de conformidad con el Código Civil, Código Mercantil y Código Procesal Civil y Mercantil.

En el caso de llegarse a un acuerdo entre las partes, el procedimiento administrativo o convenio concluido no otorga legalidad a las cláusulas abusivas previamente analizadas o aprobadas por los consumidores o usuarios en las garantías, sino más bien, implica el análisis escueto del contenido negocial, de conformidad con las regulaciones generales aplicables a todo negocio jurídico o contrato, las singulares propias del tipo contractual concreto y las particulares que atañen a estas cláusulas.

Como se indicó anteriormente, en la Ley de Protección al Consumidor no se



establecen medidas legales que estandaricen los aspectos fundamentales de las garantías sobre productos y servicios emitidas en el país. Sino únicamente se establecen medidas atinentes a los contratos de adhesión, mediante las cuales se indica que la autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión y similares, no contengan cláusulas que vulneren los derechos mínimos de los consumidores.

La Ley no establece que la inclusión de cláusulas abusivas pueda surgir de una determinada clase de contratos o garantías extendidas. La doctrina es conteste en que tales cláusulas tanto pueden darse en los contratos discrecionales como en los contratos de contenido predispuesto. En cambio, para el control previo de tales cláusulas, la Ley exige que sea en los contratos de adhesión, considerándolos como aquellos en que no es posible la deliberación de su contenido por ambas partes, en cuyo caso el consumidor no tiene la oportunidad de discutir y reflexionar sobre sus cláusulas, sino que las acepta globalmente, por cuanto ellas han sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o el servicio. Por tanto, para que puedan ser calificadas de abusivas, es indispensable que sean redactadas por el proveedor de la cosa o el servicio en limitación o ampliación de los derechos mínimos contenidos en la Ley.

Adicionalmente al análisis de las limitaciones y obstáculos que afrontan los consumidores al momento de reclamar las garantías cabe mencionar los siguientes extremos:

1. En la autoridad administrativa correspondiente existen retrasos excesivos en la recepción de denuncias y tramite de las mismas, por la falta de celeridad en el señalamiento de fecha y hora para las primeras audiencias.
2. Falta de asesoría pertinente y oportuna para los consumidores con desconocimiento de la Ley.



5.4 Medidas para los certificados o constancias de garantía

5.4.1 Responsabilidad de entrega

Los certificados o constancias de garantías son documentos otorgados por el proveedor del producto objeto de la adquisición o transacción. Su incumplimiento deriva en responsabilidad para los productores, importadores, distribuidores y vendedores. En tal sentido, la responsabilidad que asumen los que han intervenido en la cadena de distribución del producto es de naturaleza solidaria y de orden público. Por lo cual, la extensión y entrega del certificado de garantía es responsabilidad del proveedor al momento de finalizarse la prestación del servicio o de entregarse el producto adquirido por el consumidor, y debe ser acompañada por el manual de instrucción, instalación y uso, en caso de que corresponda.

5.4.2 Contenido mínimo

Los certificados o constancias de garantía deben contener en sus términos los aspectos más significativos de cobertura que contempla la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a fin de brindar toda la información relevante al consumidor, toda garantía que se emita deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Identificación de quien la ofrece.
2. Identificación del fabricante o importador del producto o prestador del servicio.
3. Identificación precisa del producto o servicio con sus especificaciones técnicas.
4. Condiciones de validez de la garantía, su plazo y coberturas, especificando



las partes del producto o servicio que serán cubiertas por ella.

5. Domicilio y teléfono, en el país de consumo, de quienes estén obligados contractualmente a prestar la garantía.
6. Condiciones de reparación del producto o servicio, con especificación del lugar en donde se efectiviza la garantía.
7. Costos a cargo del consumidor, en caso de que existieren.
8. Lugar y fecha de provisión del producto o servicio al consumidor.

En el caso de la prestación de servicios, deben otorgarse garantías por escrito haciendo constar:

1. La correcta individualización del trabajo realizado.
2. El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de su validez.
3. La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.
4. Los límites y alcances de responsabilidad del proveedor frente al consumidor.

5.4.3 Interpretación

Bajo el principio de protección consagrado en la Constitución Política de la República de Guatemala, la interpretación de los documentos o certificados de garantías, en caso de duda, deberá hacerse en forma favorable al consumidor, bajo las siguientes reglas:



1. Se autoriza a no tener por convenidas cláusulas que se consideren abusivas, sin perjuicio de la validez de aquél, pudiendo el juez, en tal caso, integrar el contrato con la cláusula adecuada.
2. Se debe establecer la responsabilidad solidaria de los intervinientes en la cadena de comercialización del producto (fabricantes, importadores, distribuidores, mayoristas, productores, contratantes) por los daños ocasionados al consumidor o usuario con la cosa o el servicio, cuando éstos lo fueren en sus otros bienes, o en la salud o integridad física del consumidor, por defectos de seguridad en el producto o en el servicio.
3. Se debe garantizar la indemnidad del consumidor, en virtud del deber de seguridad a cargo del proveedor de la cosa o el servicio, sobre su salud o integridad física u otros bienes.
4. Se deben establecer medidas adecuadas para que la prestación de los servicios se realice conforme a lo pactado, estando el consumidor, por lo tanto, en condiciones de denunciar y exigir, en caso de irregularidades o defectos, su reparación sin costo adicional.
5. Se deben adoptar diversas medidas en beneficio del consumidor respecto de los servicios domiciliarios. Se determinan las condiciones en que se deben instrumentar los pagos de dichos servicios, exigiéndose en las facturas la aclaración de si se deben o no períodos anteriores. Cuando se interrumpa la prestación del servicio, se presume que es por causa imputable a la empresa. Se prevé su no pago cuando fueren, facturados con errores, teniendo el consumidor derecho de hacerlo de acuerdo con el monto promedio de tales servicios en los dos años anteriores.



5.5 Reformas a la Ley de Protección al Consumidor

Por lo anteriormente expuesto, es necesario reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 en el sentido de incorporar una definición que permita detallar en términos legales, el concepto de certificados o constancia de garantía. Para el efecto, la reforma debe promulgarse de la siguiente manera:

EI CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece la defensa de consumidores, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

CONSIDERANDO:

Que los certificados o constancias de garantía son una parte fundamental en la protección y defensa de los derechos de los consumidores, es necesario establecer determinados parámetros legales que regularicen su contenido, plazo y nulidad de cláusulas abusivas.

POR TANTO:

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala.



DECRETA:

Las siguientes reformas a la Ley de Protección al Consumidor

Artículo 1. Se reforma el Artículo 3 al agregar la definición legal de certificados o documentos de garantías, la cual queda de la siguiente manera: Los certificados o constancias de garantía son documentos otorgados por el proveedor del producto o servicio objeto de la adquisición o transacción al consumidor o usuario.

Artículo 2. Se reforma el Artículo 22 quedando de la siguiente manera: Es obligación del proveedor la entrega de los certificados o constancias de garantía. Su incumplimiento deriva en responsabilidad para los productores, importadores, distribuidores y vendedores. En tal sentido, la responsabilidad que asumen los que han intervenido en la cadena de distribución del producto es de naturaleza solidaria y de orden público. Por lo cual, la extensión y entrega del certificado de garantía es responsabilidad del proveedor al momento de finalizarse la prestación del servicio o de entregarse el producto adquirido por el consumidor, y debe ser acompañada por el manual de instrucción, instalación y uso, en caso de que corresponda. La expresión "garantizado" o "garantía" o cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, solo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en qué consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

Artículo 3. Se reforma el Artículo 23 al agregar un segundo párrafo que establezca lo siguiente: Asimismo, se tendrán por nulas las estipulaciones que contengan la imposición de cláusulas abusivas, limitativas o restrictivas de los derechos mínimos de los consumidores que esta Ley prevé. También se tendrán por no puestas, las condiciones que eximan sin justa causa la responsabilidad del proveedor.

Artículo 4. Vigencia. La presente reforma empezara a regir el día de su publicación



en el Diario Oficial de Centro América.

REMITASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN,
PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE
GUATEMALA.





CONCLUSIONES

1. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento no establecen la forma, requisitos y contenido mínimo de los certificados o constancias de garantía; esto provoca que los derechos y obligaciones de los consumidores, proveedores o/y productores sean vulnerados.
2. El ámbito de protección a los derechos del consumidor es característicamente preventivo y garantista, debido a que la norma constitucional y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario junto a su Reglamento, establecen en un primer plano, la obligación de defender los derechos de los mismos.
3. Los certificados o constancias de garantías son documentos o leyendas impresas que sirven para dejar constancia que los proveedores o distribuidores responden del buen estado y funcionamiento de determinado bien o servicio, en los que se establece una o varias obligaciones asumida por el proveedor o distribuidor frente a un consumidor.





RECOMENDACIONES

1. La dirección de atención al consumidor, debe diseñar, implementar y evaluar el desempeño de programas a nivel nacional destinados exclusivamente a difundir el contenido de los derechos mininos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
2. A través de la dirección de atención al consumidor debe diseñar, implementar y evaluar el desempeño de programas a nivel nacional destinados a asesorar en materia de derechos y obligaciones a los productores, distribuidores o proveedores de los bienes y servicios que se comercializan en el país.
3. Se debe reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su respectivo Reglamento, por medio del Congreso de la República de Guatemala, en el sentido de incorporar las propuesta de reforma sugerida en el último apartado del capítulo cuarto de la presenta investigación, relacionada a los certificados o constancias de garantías.





ANEXOS





ANEXOS

Certificado de garantía

La garantía se cubrirá únicamente y exclusivamente al presentar este certificado, en los lugares que las marcas designen; el tiempo mínimo para cobertura de la garantía será de cinco días hábiles, el cual podrá variar, dependiendo de la cola de trabajo existente y disponibilidad del distribuidor. El valor del transporte desde y hacia el interior del país, por envío de equipo en garantía, corre por cuenta del cliente desde el día de la compra, importe que debe pagarse al distribuidor o proveedor para la recepción del equipo.

Marca del equipo adquirido y No. Serie: _____

Efectiva en: _____ La garantía que se cubrirá será todo lo relacionado al hardware (componentes físicos) por un periodo de _____ meses reducidos a la mitad del tiempo a criterio del proveedor o distribuidor, a partir de la fecha del presente certificado y en concepto por desperfectos de fabricación y no así por el mal uso del equipo, la empresa se compromete a reemplazar las partes que tuvieran desperfectos de fabricación, sin costo alguno, no así el equipo completo adquirido bajo ninguna circunstancia, ni se hacen devoluciones del dinero.

La empresa y sus marcas no se comprometen a reparar o reemplazar piezas en calidad de garantía, en los siguientes casos:

1. Cualquier daño físico, piezas, quebradas, perforadas o quemadas, evidencia de humedad.
2. Cuando el sello de garantía de la caja este abierto o cuando el sello del equipo haya sido violado.
3. Todo lo relacionado al software, programas, configuraciones (de impresoras, tamaño de papel, desconfiguración de Windows multimedia, etc.).
4. Fallas eléctricas: Cortes de energía eléctrica, variaciones de voltaje en la energía eléctrica, mala instalación de energía eléctrica.
5. Falta de conocimiento del usuario en el uso del equipo o mal trato del mismo.
6. Falta de mantenimiento, o mantenimiento no adecuado.
7. Destapar piezas del equipo adquirido.
8. Manipulación del equipo por técnicos no autorizados por la empresa y las marcas distribuidoras.
9. Por efecto de fenómenos naturales como: Tormentas eléctricas, inundaciones, terremotos, etc
10. Desgaste de partes renovables o consumibles: Cabezas de impresoras, batería, cintas, tintas, diskettes, Mouse, tóner, Etc.
11. Los monitores con pixeles dañados.
12. Los teclados con desconfiguraciones o con problemas mecánicos.

- Si la empresa efectuara una reparación bajo alguna de las condiciones anteriores, tendrá derecho a realizar el o los cobros que considere convenientes, sin necesidad de aceptación del cliente, quien deberá pagar el importe exigido.
- La empresa no se responsabiliza por la información que contenga los discos duros o cualquier medio de almacenamiento del equipo recibido en garantía.
- Los componentes que estén discontinuados por el fabricante no serán reemplazados a menos que el cliente pague la diferencia para un equipo más actualizado.
- La empresa se libera de toda responsabilidad establecida en este certificado, si el consumidor no firma de aceptación este documento.
- El cliente renuncia voluntariamente demandar mediante juicio el cumplimiento del presente certificado, por lo que se somete a los procedimientos para reclamos de garantías de la empresa.
- El cliente da por aceptadas todas las cláusulas contenidas en este certificado.

Nombre del cliente: _____

No. De Cedula: _____

Firma: _____

No. y fecha de Factura: _____





BIBLIOGRAFÍA

- BOFANTI, Mario. **Derecho del consumidor y del usuario**. Buenos Aires, Argentina: Editorial Abeledo-Perrot, 2001.
- CONTARINO, Silvia. **Contratos civiles y comerciales**. Buenos Aires, Argentina: Ediciones De palma, 2000.
- ETCHEVERRY, Raúl Aníbal. **Derecho comercial y económico**. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea, 1991.
- FARINA, Juan Manuel. **Contratos comerciales modernos**. Segunda edición, Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea 1997.
- FISHER, Stanley / Rudiger, Dornbusch / Richard, Schmalensee. **Economía**. Distrito Federal, México, Editorial McGRAW-HILL, 1994.
- GARRIGUES, Joaquín. **Curso de derecho mercantil**. Temis, Bogotá, Colombia: Editorial Temis, 1987.
- GHERSI, Carlos. **Contratos civiles y comerciales**. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea, 1994.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA, Dirección de Promoción de la Competencia. Apuntes sobre política de competencia. Guatemala, Boletín No. 2, Noviembre de 2004.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA, Dirección de Promoción de la Competencia. Apuntes sobre política de competencia. Guatemala, Boletín No. 3, noviembre de 2004.
- SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA CENTROAMERICANA. Diagnóstico y propuestas sobre la política de competencia en Centroamérica. Componente: política de competencia. Proyecto de Apoyo a la Participación de Centroamérica en el Área de Libre Comercio de Las Américas (Proalca), Guatemala, Junio 2000.
- PAGADOR López, Javier. **Condiciones generales y cláusulas contractuales predisuestas**. Barcelona, España: Editorial Marcial Pons, 1999.



RINESSI, Antonio Juan. Relación de consumo y derechos del consumidor. Buenos Aires, Argentina: Editorial ASTREA, 2006.

Legislación:

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

Código Civil, Decreto Ley No. 106 del Congreso de la República de Guatemala.

Código de Comercio, Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.

Código Penal, Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala.

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