

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure, likely a saint or scholar, seated and holding a book. The figure is surrounded by various heraldic symbols, including a crown at the top, a lion on the right, and a castle on the left. The entire scene is framed by a circular border containing Latin text. The text at the top reads "CAROLINA ACADEMIA" and "CONSPICUA". The text at the bottom reads "CIVITAS GUATEMALENSIS" and "COACIENSIS".

**INCIDENCIAS JURÍDICO SOCIALES DE LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR DE CARNES ROJAS ANTE LA ALTERACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
PRODUCTO**

**RUT PAMELA ROSALES OROSCO**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2019

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

**INCIDENCIAS JURÍDICO SOCIALES DE LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR DE CARNES ROJAS ANTE LA ALTERACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
PRODUCTO**



**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**RUT PAMELA ROSALES OROSCO**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Y los títulos profesionales de

**ABOGADA Y NOTARIA**

Guatemala, noviembre de 2019

**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: Licda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez

VOCAL II: Lic. Henry Manuel Arriaga Contreras

VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía

VOCAL IV: Br. Denis Ernesto Velásquez González

VOCAL V: Br. Abidán Carías Palencia

SECRETARIO: Lic. Fernando Antonio Chacón Urizar

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente: Lic. Otto Guillermo Amadeo Holiday

Vocal: Licda. Sandra Elizabeth Girón Mejía

Secretario: Lic. Gerardo Prado

**Segunda Fase:**

Presidente: Lic. Heber Dodanín Aguilera Toledo

Vocal: Lic. Sergio Antonio Aguilar Martínez

Secretario: Lic. Gerardo Prado

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



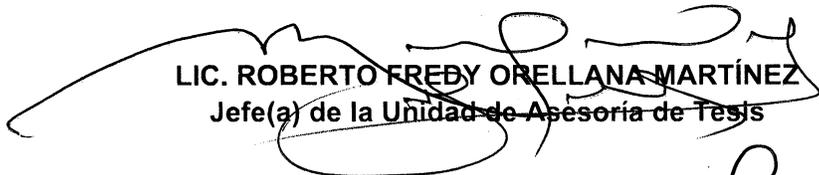
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, 28 de mayo de 2018.**

Atentamente pase al (a) Profesional, EDGAR ARMINDO CASTILLO AYALA  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
RUT PAMELA ROSALES OROSCO, con carné 201113214,  
 intitulado INCIDENCIAS JURÍDICO SOCIALES DE LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE  
CARNES ROJAS ANTE LA ALTERACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO.

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

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

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

  
**LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ**  
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 15 / 10 / 2018. f)



**Edgar Armindo Castillo Ayala**  
 Asesor(a) Abogado y Notario  
 (Firma y Sello)



# BUFETE PROFESIONAL

Lic. Edgar Armindo Castillo Ayala

Abogado y Notario

3a. av. 13-62 zona 1, Guatemala

2232-7936/2251-7111

ideac2014@gmail.com



Guatemala, 15 de noviembre de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS

JURIDICAS Y SOCIALES

RECEIBIDO  
31 ENE. 2019

UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS

Hora: \_\_\_\_\_

Firma: Pamela

Licenciado  
Roberto Fredy Orellana Martínez  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Respetable licenciado Orellana, en atención a la providencia de esa coordinación, fui nombrado asesor de tesis del bachiller **RUT PAMELA ROSALES OROSCO**, quien elaboró el trabajo de tesis intitulado **"INCIDENCIAS JURÍDICO SOCIALES DE LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE CARNES ROJAS ANTE LA ALTERACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO"**, motivo por el cual emito el siguiente:

## DICTAMEN

- a) El sustentante durante el desarrollo de su tesis empleó de forma adecuada la información científica relacionada con el tema investigado, mediante la recolección de datos doctrinarios y jurídicos recabados y después de dar lectura de manera detallada a la misma, puedo señalar que se adapta a los lineamientos exigidos.
- b) Durante el desarrollo de la tesis, se utilizaron los métodos respectivos y las técnicas necesarias para determinar de forma clara de los puntos técnicos, correctos, fundamentales y relacionados a la realidad actual del país, para así, establecer la importancia y conocimiento del tema del secuestro, utilizando para ello los métodos inductivo, deductivo, analítico y las técnicas empleadas de fichas bibliográficas y documentales.
- c) La conclusión discursiva es fundamental, representativa del problema planteado relacionado con las incidencias jurídico sociales de la violación de los derechos del consumidor de carnes rojas ante la alteración de la calidad del producto. En relación a la redacción, vocabulario y desarrollo de los capítulos, es claro que desarrollan ampliamente el tema. La tesis constituye aporte significativo para la bibliografía guatemalteca y es de bastante interés para el derecho mercantil guatemalteco, para los profesionales, estudiantes y ciudadanía en general, ya que abarca la realidad nacional, señalando a su vez la necesidad de cumplir con los objetivos generales y específicos, la comprobación de la hipótesis formulada,

## BUFETE PROFESIONAL

Lic. Edgar Armindo Castillo Ayala

Abogado y Notario

3a. av. 13-62 zona 1, Guatemala

2232-7936/2251-7111

ideac2014@gmail.com



relativas a la importancia del estudio profundo de las incidencias jurídico sociales de la violación de los derechos del consumidor de carnes rojas ante la alteración de la calidad del producto.

- d) El objeto de estudio del tema investigado, radica en lo relacionado a las incidencias jurídico sociales de la violación de los derechos del consumidor de carnes rojas ante la alteración de la calidad del producto y la necesidad de la existencia de un texto jurídico legal debidamente regulado de tal modo que sea verificable su aplicabilidad.
- e) Doy a conocer que el trabajo de tesis del sustentante cumple de manera eficaz con los requisitos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por tal razón, **APRUEBO** el presente trabajo de investigación y emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que pueda continuar con el trámite respectivo, para evaluarse posteriormente por el tribunal examinador en el examen público de tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y respeto, no sin antes declarar que no soy pariente dentro de los grados de ley del ponente de la presente investigación.

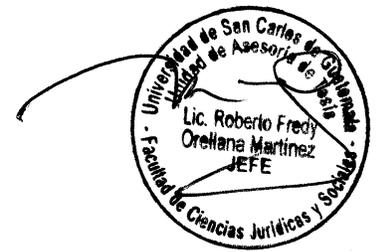
Atentamente,

Lic. Edgar Armindo Castillo Ayala

Asesor de Tesis

Colegiado 6220

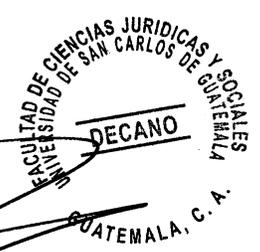
Edgar Armindo Castillo Ayala  
Abogado y Notario



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 10 de octubre de 2019.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante RUT PAMELA ROSALES OROSCO, titulado INCIDENCIAS JURÍDICO SOCIALES DE LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE CARNES ROJAS ANTE LA ALTERACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RFOM/JP.





## DEDICATORIA

### **A PADRE DIOS:**

Porque ha sido la luz más grande en mi vida, ha guiado mis pasos, me ha abierto puertas, y me ha dado la fuerza para continuar. Gracias por mis maravillosos padres y hermanos. Para ti la honra y la gloria eterna.

### **A LA VIRGEN DE CANDELARIA:**

Madre Santísima, porque me ha acogido en sus brazos, me protege con su manto maternal, en silencio me ha acompañado, y ha intercedido por mis plegarias. Infinitas gracias.

### **A MI PADRE:**

Herlindo Rosales, gracias por su arduo trabajo, esfuerzo, enseñanzas, incondicional amor y apoyo. En mi aflicción, en silencio me acompañó y padeció cada dificultad a mi lado, gracias papito por todos los consejos, te debo la vida y lo que hoy soy. Gracias padrecito

### **A MI MADRE:**

Eva Orosco, a quien le debo la vida y todo lo que hoy soy. Eres mi ejemplo a seguir de amor trabajo, perseverancia y disciplina. Cada llamada de atención, solo fue una expresión de amor y cada consejo fue una palabra de aliento. Gracias madrecita.



**A MIS HERMANOS:**

Elmer y Joel, amores de mi vida. Han secado mis lágrimas y me han hecho sonreír. Me han brindado su apoyo, conocimiento y para todo aquello que haga falta están presentes y eso ha sido la mayor expresión de su amor.

**A MIS AMIGAS Y AMIGOS:**

Julia, Leslie, María Elena, Mildred, Mario, José, Luis y Gerardo, por las tantas experiencias, sonrisas, tristezas, alegrías, decepciones, y largos días de lucha y desvelo compartidos.

**A LOS ABOGADOS Y NOTARIOS:**

Que en este proceso de formación académica me compartieron sin límites sus conocimientos, consejos y sabiduría profesional, en especial a los Licenciados Heber Dodanin Aguilera Toledo, Oscar Roberto Hidalgo Ríos, Erick Iván López Rivera

**A:**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser mi casa de estudios. Me abrió sus puertas al camino del conocimiento y búsqueda de la verdad.

**A:**

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales por su valiosa enseñanza superior universitaria, por el acogimiento en sus aulas y permitir a los profesionales de derecho impartir sus conocimientos.



## **PRESENTACIÓN**

El trabajo es un extracto de derecho mercantil y derecho de consumo, que manifiesta la vulnerabilidad de los derechos del consumidor, que se llevó a cabo específicamente en las carnicerías del Mercado San Martín zona seis de la ciudad capital, durante el mes de diciembre del año 2018, cuando la demanda de carnes aumenta y por medio de la investigación cualitativa, permitió determinar las propiedades, causas, conclusiones, explicaciones para esclarecer teorías y confirmar que las propiedades del sulfito altera la calidad de carnes rojas, que consecuentemente atenta los derechos del consumidor, provocando incidencias en las ciencias sociales.

Tratándose de un problema social, los consumidores haciendo uso de los principios de la buena fe y la verdad sabida en la adquisición de bienes y servicios, fungen como sujeto de estudio al determinar qué derechos son violentados.

Por ello, el objeto principal de estudio son los derechos del consumidor, pues resultan vulnerados a causa de la alteración de carnes rojas, por medio de la aplicación del preservante sulfito, poniendo a la venta las carnes ya alteradas en calidad, no aptas para el consumo humano.

En este caso, el aporte académico es dar a conocer a la población en general pero en especial a la comunidad estudiantil los abusos silenciosos a sus derechos. Así como, proponer iniciativas para establecer directrices y normas que delimiten la venta y uso libre del sulfito, para garantizar así la defensa de los derechos del consumidor.

## HIPÓTESIS



La aplicación de aditivos alimentarios, específicamente el sulfito, en carnes rojas provoca un efecto fresco y de enrojecimiento prolongado, de manera que por medio de este aditivo permite al proveedor engañar al consumidor vendiéndole carne no apta para el consumo humano, poniendo en riesgo la salud de los consumidores, el bienestar social, de tal manera los derechos del consumidor evidentemente son vulnerados por el uso del sulfito en las carnes rojas.

## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS



Luego del estudio de las incidencias jurídico sociales, y la aplicación de los métodos inductivo y analítico, se comprobó que la violación de los derechos del consumidor de carnes rojas, se materializa por medio de la aplicación del aditivo alimentario o preservante sulfito a las carnes rojas, alterando la calidad del producto. Junto a la técnica de la observación científica, se concluye que los comerciantes de carnes rojas utilizan el preservante para el intrínseco engaño y fraude al patrimonio del consumidor, así la salud y bienestar de los consumidores son puestos en riesgo, este último derecho reconocido constitucionalmente como premisa del Estado.



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	i

## CAPÍTULO I

1. Derecho mercantil.....	1
1.1. Origen del derecho mercantil.....	1
1.1.1. Edad Antigua.....	4
1.1.2. Edad Media.....	7
1.1.3. Edad Moderna.....	9
1.2. Concepto de derecho mercantil.....	12
1.3. Características del derecho mercantil.....	15
1.3.1. Poco formalista.....	15
1.3.2. Inspira rapidez y libertad en los medios para traficar.....	15
1.3.3. Adaptabilidad.....	16
1.3.4. Tiende a ser internacional.....	16
1.3.5. Posibilita la seguridad del tráfico jurídico.....	16
1.4. Principios del derecho mercantil.....	17
1.5. Fuentes del derecho mercantil.....	17
1.5.1. La costumbre.....	18
1.5.2. La jurisprudencia.....	18
1.5.3. La ley.....	18
1.5.4. La doctrina.....	19
1.5.5. El contrato.....	19



## CAPÍTULO II

	<b>Pág.</b>
<b>2. El consumidor y su protección.....</b>	<b>21</b>
2.1. Definición de los derechos del consumidor.....	22
2.2. Derechos de los consumidores y usuarios.....	23
2.2.1. Derecho a la protección a la salud.....	24
2.2.2. Derecho a la elección.....	24
2.2.3. La libertad de contratación.....	24
2.2.4. Derecho de ser informado.....	25
2.2.5. Derecho a la seguridad.....	25
2.2.6. Derecho de retracto .....	26
2.2.7. Derecho de acceso al consumo.....	26
2.2.8. Derecho a la protección de los intereses económicos.....	27
2.2.9. Derecho de acceso a la justicia .....	27
2.2.10. Derecho a la educación para un consumo responsable.....	28
2.2.11. Derecho de queja.....	28
2.3. Prohibiciones de los proveedores.....	29
2.3.1. El cobro de un precio superior al exhibido.....	29
2.3.2. La fijación de precios fraccionados.....	29
2.3.3. La adulteración de los productos.....	30
2.3.4. La adulteración de peso, masa, volumen, calidad.....	30
2.3.5. La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento.....	31
2.3.6. El acaparamiento, especulación, desabastecimiento.....	31
2.3.7. La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.....	32
2.3.8. Cobrar por un servicio que no se ha prestado.....	32
2.3.9. Cobrar por concepto de intereses por moras y cheque rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.....	33

2.3.10. Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta ley.....	33
--	----

### CAPÍTULO III

3. Asistencia y atención al consumidor en Guatemala.....	35
3.1. Historia de la defensa al consumidor.....	35
3.2. Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor.....	37
3.3. Misión de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor.....	38
3.4. Visión de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor.....	38
3.5. Objetivos de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor.....	39
3.5.1. La defensa de los consumidores y usuarios con respecto a los bienes y servicios.....	39
3.5.2. Promover y divulgar los derechos del consumidor.....	39
3.5.3. Asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.....	39
3.5.4. Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor.....	40
3.5.5. Atender al consumidor y usuario.....	40
3.5.6. Brindar en forma eficiente, eficaz y personalizada la atención al cien por ciento.....	40
3.5.7. Promover la mejora continua en el servicio.....	41
3.5.8. Vigilar y verificar el respeto e igualdad de los derechos.....	41
3.6. Dependencias que conforman la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor.....	41
3.6.1. Departamento de verificación y vigilancia.....	41
3.6.2. Departamento de promoción y asesoría al consumidor.....	42
3.6.3. Departamento de servicios al consumidor.....	43



<b>3.7. Procedimientos administrativos para la solución de conflictos ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....</b>	<b>44</b>
<b>3.7.1. Arreglo director conciliatorio entre las partes.....</b>	<b>44</b>
3.7.2. Arbitraje de consumo.....	45
3.7.3. Procedimiento administrativo.....	45
<b>3.8. Infracciones y sanciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....</b>	<b>47</b>
3.9. Imposición de multa.....	47
3.10. Publicación de los resultados de la investigación.....	47

#### **CAPÍTULO IV**

<b>4. Aditivos alimentarios.....</b>	<b>49</b>
<b>4.1. Origen de los aditivos alimentarios.....</b>	<b>50</b>
4.2. Usos de los aditivos alimentarios.....	52
4.2.1. Funciones de los aditivos alimentarios.....	53
4.3. Clasificación de los aditivos alimentarios.....	55
4.3.1. Estabilizadores de las características físicas.....	55
4.3.2. Inhibidores de alteraciones químicas y biológicas.....	56
4.3.3. Modificadores de los caracteres organolépticos.....	56
4.3.4. Mejoradores y correctores.....	57

#### **CAPÍTULO V**

<b>5. El sulfito como aditivo alimentario o preservante en las carnes rojas.....</b>	<b>59</b>
5.1. Regulación legal de los aditivos alimentarios.....	60
5.2. Justificación del uso de aditivos alimentarios.....	61
5.3. Principios generales para el uso de aditivos alimentarios.....	62



<b>5.4. Alteración en la calidad de las carnes rojas.....</b>	<b>62</b>
<b>5.5. Impacto de los sulfitos en la salud humana.....</b>	<b>64</b>
<b>5.5.1. Reacciones específicas en el metabolismo humano.....</b>	<b>65</b>
<b>5.6. Derechos vulnerados de los consumidores de carnes rojas.....</b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>71</b>



## INTRODUCCIÓN

Se conoce como industrialización el proceso por el que un Estado o comunidad social pasa de una economía basada en la agricultura a una fundamentada en el desarrollo industrial, que conlleva el uso de maquinaria para la elaboración de mercadería, lo cual representa en términos económicos el sostén fundamental del producto interno bruto.

A ello se suma las diferentes sustancias utilizadas para los procesos de envasado de alimentos, pues actualmente se utilizan aditivos alimentarios que, sin constituir por sí misma un alimento ni poseer valor nutritivo, se agrega intencionalmente a los alimentos y bebidas en cantidades mínimas con el objetivo de facilitar o mejorar su proceso de elaboración o conservación.

Por ello, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), mediante el Codex Alimentarius, regula el uso de los aditivos alimentarios, manifestando como premisa la prohibición de su aplicación en los alimentos, si el objetivo es alterar la calidad del producto.

Para abordar el tema, fue indispensable iniciar en el capítulo uno con el análisis de los antecedentes del derecho mercantil determinando la génesis del comercio, métodos, evolución en la Época Antigua, Edad Media y Edad Moderna, también permite idealizar junto a la Época Moderna una definición del derecho mercantil con base a los conceptos fuentes y principios; tratándose de derechos del consumidor, en el capítulo dos se define al consumidor y el derecho de consumo, sabiendo que el Estado por



Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece los derechos del consumidor y las prohibiciones de los proveedores; dentro del apartado tercero por medio de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuarios y dependencias encargados de defender los derechos del consumidor y, se establece los procedimientos administrativos para la solución de conflictos; en el capítulo cuatro fue oportuno desarrollar los preservantes conocidos como aditivos alimentarios que intencionalmente se añade a los alimentos con el fin que su conservación sea más duradera; de esa cuenta, en el último capítulo se estableció las consecuencias jurídicas sociales derivadas de la violación de los derechos del consumidor, el impacto en su salud, y el fraude a su patrimonio.

Por su parte, el objetivo general consistió en determinar que la adulteración de las carnes rojas resulta por la aplicación del aditivo alimentario sulfito, los padecimientos a la salud, analizar la legislación si es lo suficientemente protectora en cuanto a derechos del consumidor, y proponer soluciones factibles para contrarrestar esta situación.

La aplicación del método inductivo permitió la obtención de datos generales, que junto a la técnica de la observación científica proporcionó las bases para el desarrollo del presente trabajo. Por su parte, el método analítico coadyuvó a la desintegración de elementos de los preservantes para observar las causas, la naturaleza y los efectos de su uso en carnes rojas.

Sin duda, es un tema imprescindible que silenciosamente afecta a los guatemaltecos, y que de no prestarle la debida atención ni difundir información por las autoridades encargadas, existe alta probabilidad de consecuencias graves para la población.



## CAPÍTULO I

### 1. Derecho mercantil

El derecho, como ciencia normativa, se encarga de estudiar las formas que la sociedad adopta para imponerle límites a la conducta humana. Específicamente, el tema que aborda la investigación, tiene como antecedente el derecho mercantil, que como rama de las ciencias jurídicas, regula las relaciones jurídicas derivadas de los actos de comercio o actividades mercantiles.

El derecho mercantil es un concepto jurídico, que está en continua evolución adaptándose a las necesidades de los comerciantes, del mercado y de la sociedad. Por tales acepciones, se deriva la codificación o no de sus normas. En forma general puede afirmarse que el Código de Comercio, delimita la materia mercantil en función de los actos calificados legalmente como actos de comercio que muchas veces la experiencia rebasa la previsión del legislador.

#### 1.1. Origen del derecho mercantil

“Los primeros pueblos que se dedicaron al comercio amplio y sólido fueron los asirios y los fenicios, de los cuales no se tienen documentos de sus actos de comercio, excepto de *laslex rhodia dejactu*. En Atenas (Grecia), se determinó la existencia de lugares que fueron destinados para depósitos de mercancía, establecimientos de pérdidas de mercancías, así como también lugares donde los comerciantes se reunían para



celebrar sus contratos, de los cuales tampoco se tiene referencia directa, sino por medio de las obras y escritores griegos, como por ejemplo: Demóstenes, quien en sus discursos mencionaba los contratos de préstamo de cambio, de transporte marítimo, además de la existencia de una jurisdicción especial para asuntos mercantiles”.<sup>1</sup>

Lo anterior explica la existencia de diversas acciones, como: la ejercitaria, institutoria y recepticia. Esto permite analizar que, a pesar de la existencia de estas instituciones no es posible hablar de un derecho comercial como tal, sino de un *ius gentium* y un *ius civil* adaptado a las actividades comerciales. Su estructuración se inicia una vez que los comerciantes se asocian para cada arte, y con estas se conciben las universidades y las corporaciones.

Las corporaciones eran administradas por uno o más cónsules, asistidos por un concejo de ancianos de reconocida trayectoria en el comercio. Se crearon normas jurídicas que fueron alimentadas por la costumbre, dando paso no sólo a los cónsules, sino además a los estatutarios y estatutos.

De lo anteriormente expuesto se determina que, los estatutarios eran encargados de compilar las soluciones a los problemas por escrito, dictadas mediante sentencias por los cónsules, para luego archivarlas en la sede de la corporación, dando origen a los estatutos. La sentencia que dictaban los cónsules eran firmes y ejecutorias, pero podían

---

<sup>1</sup> <https://es.scribd.com/doc/78898020/Breve-Historia-Del-Derecho-Mercantil> (Consultado: 13 de agosto de 2018)

ser apelables ante un Tribunal, integrados por comerciantes elegidos por sorteo a quienes se les llamaba: sobre cónsules.



El descubrimiento de América representó las transformaciones de las condiciones económicas, sociales, políticas y espirituales, nacen nuevas instituciones comerciales, que culminan en el Siglo XIX con la promulgación del primer Código de Comercio.

Comprendiendo los antecedentes, se puede indicar que en el inicio de esta rama del derecho, su función específica era normar las relaciones en que intervenía un sujeto que profesionalmente era conocido como comerciante, cuyos actos intermediadores consistían en llevar los satisfactores o mercancía del productor al consumidor.

Se infiere que en definitiva, esta actividad es reconocida como base de la economía a nivel mundial, tomando en consideración que en el mundo actual no se limita a mercancías sino a la prestación de servicios y la producción de bienes.

En ese entonces se consideraba que el comercio le competía únicamente al mercader o comerciante, lo que era una concepción muy delimitada. Sin embargo la actividad económica evolucionó lo que originó el tráfico mercantil masivo y la intervención de sujetos que no necesariamente eran comerciantes, así como los medios que facilitarían la circulación de las mercancías, las reglas de comercio internacional y mecanismos que solucionarían los conflictos que surgían a partir de un negocio jurídico mercantil.

El hombre en los estadios iniciales de su vida, satisfacía sus necesidades con los bienes que la naturaleza le proporcionaba, creando productos para su consumo. El primer acto de comercialización del hombre fue el trueque, que consistía en la acción de dar una cosa y recibir otra a cambio sin que interviniera el dinero.



De ello se deduce que las necesidades fueron mayores, como consecuencia del crecimiento de su núcleo familiar, la organización social evolucionó y es ahí donde surge la moneda como representativa de valor, siendo esta la base para el alto desarrollo económico y comercial del mundo. Junto a la moneda surge el mercader, quien sin necesidad de ser comerciante, era el vínculo entre el comerciante y el consumidor, es decir trasladaba los productos del productor al consumidor.

### **1.1.1. Edad Antigua**

Los primeros pueblos que se dedicaron al comercio amplio y sólido fueron los egipcios, asirios, fenicios, persas y chinos de los cuales no se tienen documentos de sus actos de comercio. En ese entonces, el derecho que esa actividad pudo generar no pasa de ser un lejano antecedente del derecho mercantil.

Debido a la necesidad de importar las mercancías para el comercio marítimo, Atenas (Grecia), se determinó la existencia de lugares que fueron destinados para depósitos de mercancía, así como lugares donde los comerciantes se reunían para celebrar sus contratos.



Las civilizaciones más caracterizadas por la historia realizaron tráfico comercial y fomentaron costumbres para regirlo.

El derecho mercantil tiene por objeto regular las relaciones comerciales, sin embargo el comercio y el derecho mercantil no surgieron simultáneamente. Para ello se debe atender el origen del comercio y del derecho mercantil, tal como más adelante se profundizará en su concepto, principios, y fuentes que colaboran a delinear un idea más completa de esta rama del derecho.

Analizando, el comercio entendido como el intercambio de bienes o servicios tiene su origen en el trueque. Una vez que las sociedades se organizaron de tal forma que les fue posible cubrir sus necesidades básicas, fue posible que los bienes y servicios producidos por una sociedad fueran intercambiados por otra. Este suceso fue resultado de la división de trabajo pues cada individuo pudo especializarse en la producción de determinados bienes los cuales serían intercambiados posteriormente por otros no producidos por un individuo o al interior de una sociedad.

Si bien es cierto que un principio, el intercambio tenía por objeto el consumo, pero con el paso del tiempo el trueque se hizo más complejo, de tal forma que el intercambio ya no solo tenía por objeto satisfacer una necesidad básica de alimento o vestido, sino que además se podía realizar con el propósito de obtener una ganancia. Es en este momento, en el que se hizo necesaria una unidad común de intercambio dando como resultado el uso de la moneda.



La introducción de la moneda en el comercio evolucionó la forma y el volumen de las transacciones comerciales. Esta transformación favoreció el desarrollo de la sociedad antigua. No obstante, durante la edad antigua, surgieron casos en los que el comercio alcanzó un desarrollo importante, la actividad comercial no fue regulada por normas especializadas. Las actividades comerciales estuvieron reguladas por las mismas normas que regían a otros contratos.

Por esta razón, el derecho mercantil como actualmente se entiende no existió en la edad antigua, pues ninguna sociedad desarrolló un conjunto de normas que regulaban ciertos aspectos muy específicos del comercio, se trataba de normas de derecho civil. Este sistema de normas regulaba a las relaciones jurídicas entre los ciudadanos sin hacer una distinción de los actos jurídicos basada en el comercio

La introducción de la moneda en el comercio, determinó que el derecho mercantil principiara a caminar por sus propios medios, tratando de estructurar una doctrina plasmada en leyes capaces de regir un fenómeno tan cambiante como el tráfico mercantil. Todo lo que se haya hecho a partir de esa época por esta materia se debe, pues, a las necesidades reales de la nueva clase comerciante.

Por ello se hace mención del derecho romano en este apartado, puesto que la vastedad territorial del imperio permitió la aceleración del tráfico comercial; pero no generó un derecho mercantil autónomo. El *Ius Civile* era un derecho destinado a normar la actividad privada de los ciudadanos. Una de sus principales características era la de



ser un derecho esencialmente formalista. Para que los negocios jurídicos cobraran validez se les adornaba con fórmulas sacramentales para el surgimiento de vínculos jurídicos.

Comprendiendo que el comercio se ha caracterizado por desenvolverse en forma rápida, sin mayores formalismos, así que el genio romano encontró la solución dándole facultades de interpretación casuística al pretor, de manera que cuando aplicaba la Ley Civil al comercio, debía observar las peculiaridades propias del fenómeno comercial.

### **1.1.2. Edad Media**

“Una de las manifestaciones propias de la edad media, sobre todo en lo que respecta a la organización social, era el feudalismo. El titular de un feudo ejercía poder omnímodo en su jurisdicción territorial y todo lo que allí se realizaba iba en beneficio del feudo, lo que incluía también poder político. Ese poder entraba en conflicto con los intereses de las monarquías”.<sup>2</sup>

Es decir que, tradicionalmente la actividad económica de los feudos era de naturaleza agrícola y excluía el tráfico comercial porque lo consideraban deshonroso. Fuera de los feudos, entonces se formaron las villas o pueblos, en donde se atrincheró la naciente burguesía comerciante. La irrupción de esta clase social en la composición de la sociedad marca una etapa transformadora en todo lo que le rodea y su poder de inducir

---

<sup>2</sup> Villegas Lara, Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Volumen I. Pág. 9



cambios radica en la riqueza comercial. La importancia de la burguesía no radicaba en los bienes territoriales, sino en la riqueza monetaria que producía el tráfico comercial. La monarquía encuentra en los comerciantes su mejor aliado.

Evidentemente el derecho comercial, nace como rama separada del derecho civil, en la segunda mitad de la Edad Media como un derecho separado, elaborado por los comerciantes y para los comerciantes. Los comerciantes fueron formando su propio derecho, basado en las prácticas y costumbres.

En las corporaciones se crearon tribunales especiales para dirimir las controversias que se suscitaban entre sus agremiados. La justicia era aplicada por los cónsules, con recursos ante supercónsules y en algunos casos, ante la asamblea.

Desde luego, todos eran comerciantes, no versados en derecho pero, como para resolver las controversias se aplicaban los usos y costumbres formados en la práctica del comercio, estos jueces comerciantes estaban en condiciones de fallar.

Paralelamente a los tribunales de cada ciudad, existían los tribunales de feria que también aplicaban la costumbre. Las sentencias que dictaban unos y otros, sirvieron para fijar el derecho consuetudinario. Como se sabe el ordenamiento jurídico guatemalteco lo contempla en la Ley del Organismo Judicial en su Artículo 2 el cual determina que se aplicará por defecto de ley o cuando esta lo delegue. Es decir, en sustitución de la ley vigente sin que por ello se tergiverse el orden público.



El procedimiento mercantil se basó en la equidad, entendida como la búsqueda de la verdad real más que la formal. Se impuso al juez examinar el caso concreto y, después de conocido, aplicar el derecho consuetudinario teniendo en cuenta la buena fe, he ahí uno de los principios del Derecho Mercantil.

### **1.1.3. Edad Moderna**

Durante la Edad Moderna o antiguo régimen, el comercio internacional dio un paso de gigante con los descubrimientos realizados por España y Portugal a partir del Siglo XV y la consiguiente apertura de rutas comerciales intercontinentales que cruzaban los océanos Atlántico, Índico y Pacífico.

Es decir que, con la creación de los imperios coloniales de las dos potencias ibéricas, y posteriormente de Inglaterra, Francia y los Países Bajos, el comercio internacional quedó en manos de los países europeos occidentales. La mayoría de los intercambios continuaban efectuándose por vía marítima, debido al escaso desarrollo de las comunicaciones terrestres.

El comercio interior no experimentó cambios importantes, ya que continuaban vigentes las limitaciones a su desarrollo derivadas del sistema feudal: el bajo poder adquisitivo de la mayor parte de la población; las ordenanzas gremiales, que obligaban a los consumidores a comprar productos locales, los numerosos peajes existentes en puertos, caminos y entradas a las ciudades; la inseguridad y el mal estado de los

caminos. En definitiva, el comercio seguía siendo un sector de escaso relieve, ya que la mayor parte de los productos de intercambio eran productos de lujo que sólo podían ser adquiridos por una minoría de la población.



Tomando en cuenta lo anterior, la situación cambió totalmente con la revolución industrial, iniciada en Inglaterra durante la segunda mitad del Siglo XVIII y en el resto de países occidentales y en Japón durante el Siglo XIX. Con el desarrollo de la industria moderna, la mayor parte de la población abandonó progresivamente las áreas rurales para residir en las ciudades.

A diferencia de los campesinos tradicionales, que producían prácticamente todo lo que necesitaban, los obreros y burgueses urbanos eran consumidores de todo tipo de productos, procedentes tanto del propio país como del resto del mundo. Durante esta etapa, la legislación y los peajes que impedían el comercio interior fueron suprimidos gradualmente; por otra parte, en cada región y a veces en cada país se introdujo una mayor especialización del trabajo, lo que a su vez supuso la necesidad de acceder a áreas comerciales de mayor dimensión.

Finalmente, el desarrollo de nuevos medios de transporte, permitieron el traslado masivo de personas y mercancías dentro de las fronteras de cada país y a escala internacional. El resultado de estos procesos fue un desarrollo de los intercambios comerciales infinitamente superior al de cualquier época históricamente anterior.



La aparición de nuevos medios de transporte, los avances tecnológicos en el mundo de la comunicación, la creación de áreas de libre comercio cada vez más extensas, la homogenización cultural, la industrialización de nuevos países han dado lugar a la sociedad de consumo en la que el comercio juega un papel de primer plano.

En el mundo actual, las diferencias entre mercado interior e internacional son cada vez más difusas debido a la tendencia imparable hacia la creación de un único mercado de ámbito mundial. La globalización de la economía abrió a finales del Siglo XX una nueva era en los intercambios entre países e individuos.

Estos intercambios son más numerosos que abarcan ámbitos diversos, van desde la economía hasta la tecnología, pasando por la cultura o el gobierno, las exportaciones mundiales cifradas en siete mil millones de dólares representaban en la década de 1990 el 21 por ciento del producto interno bruto (PIB) mundial, porcentaje superior al elevado 17 por ciento que suponían en los años sesentas.

“Así la integración mundial se ha visto favorecida por los cambios en las políticas aplicadas, dirigidos a promover la eficiencia económica a través de la desregulación de los mercados nacionales. Pero, el gran impulso a la integración ha venido de la mano de las innovaciones de la tecnología, la información y la comunicación que han potenciado el intercambio de bienes y servicios”.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Cisneros Flores, Irene Beatriz. **Implementación de la matrícula en el ordenamiento jurídico mercantil guatemalteco como un instrumento de seguridad jurídica.** Pág. 12



Por mencionar dos hechos importantes previo a la revolución industrial, durante **varios** años el derecho mercantil moderno continuó conservando su carácter de ser un derecho de la profesión de comerciante, con la legislación de Napoleón, en 1807, se destaca en primer lugar, se promulgó un código propio para el comercio; y en segundo, el derecho mercantil dejó de ser una ley clasista para convertirse en un derecho destinado a regir relaciones objetivas que la ley tipifica como comerciales.

“Cabe destacar, que la revolución industrial, los inventos importantes en la ciencia, exigieron esa objetivación que durante largo período inspiró a no pocos códigos en el mundo moderno. Por otro lado, las doctrinas liberales se desarrollaron en nuevas leyes protectoras de los intereses de la industria y del comercio, apuntalando al funcionamiento del sistema capitalista”.<sup>4</sup>

## **1.2. Concepto de derecho mercantil**

“El concepto del derecho mercantil no tiene uniformidad en la doctrina, porque para elaborarlo se han tomado en cuenta diferentes elementos que se encuentran en las relaciones del comercio y que caracterizan la forma en que se desarrollan. El sujeto comerciante, los actos objetivos de comercio, la organización empresarial, la cantidad de negocios jurídicos mercantiles que se dan en el tiempo y en el espacio, han servido de base para presentar diferentes conceptos de este derecho”.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Villegas Lara, Arturo. **Op. Cit.** Pág. 9

<sup>5</sup> **Ibid.** Pág. 16



“El derecho mercantil (o derecho comercial) es el conjunto de normas relativas a los comerciantes en el ejercicio de su profesión, a los actos de comercio legalmente calificados como tales y a las relaciones jurídicas derivadas de la realización de estos; en términos amplios, es la rama del Derecho que regula el ejercicio del comercio. Uno de sus fundamentos es el comercio libre”.<sup>6</sup>

Atendiendo las dos citas previas, determina que el derecho mercantil únicamente es para aquellos comerciantes en su ejercicio profesional, sin embargo cabe destacar que los actos de comercio no son realizados solo por comerciantes. Un ejemplo claro son los auxiliares de comercio que son personas individuales que ejercen una actividad de colaboración al comerciante, en nombre de él o en nombre propio.

De acuerdo al Código de Comercio guatemalteco en su apartado 9, no son comerciantes: los que ejercen una profesión liberal, entiéndase graduados universitario y nivel medio; los que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias o similares en cuanto se refiere al cultivo de transformación de los productos de su propia empresa.

Los artesanos que sólo trabajen por encargo o que no tengan almacén o tienda para el expendio de sus productos. Tomando en consideración el objetivo de sus actos es el lucro, no obstante para el referido cuerpo normativo no fungen como comerciantes.

---

<sup>6</sup> <https://www.gestiopolis.com/derecho-mercantil-o-comercial/> (Consultado: 12 de septiembre de 2018)



Para el autor Raúl Cervantes Ahumada, El derecho mercantil “es el sistema de normas jurídicas que determinan su campo de aplicación mediante la calificación de mercantiles dadas a ciertos actos, y regulan estos y la profesión de quienes se dedican a celebrarlos”.<sup>7</sup>

Por ello, el derecho mercantil debe de ser considerado como un derecho especial, que tiene un campo de aplicación que determina el propio sistema mediante las correspondientes normas delimitadoras, considerando que en la antigüedad estuvo regido por el derecho civil.

Por su parte Villegas Lara, manifiesta que el “derecho mercantil guatemalteco es el conjunto de normas jurídicas codificadas o no, que rigen la actividad profesional de los comerciantes, las cosas o bienes mercantiles y la negociación jurídica mercantil”.<sup>8</sup>

Esta definición en particular describe de forma concreta los cuatro libros que componen el Código de Comercio guatemalteco facilitando su comprensión. Atendiendo la lógica y la rapidez con la que se desarrolla el comercio, pues de alguna manera no es posible normar todos los actos de comercio, cada día se originan nuevas formas de vender y adquirir productos, destacando el avance de la tecnología que ha permitido al comercio expandirse aún más, por ello el concepto de codificadas o no. Y atendiendo la acepción de cosas o bienes mercantiles se refiere todo objeto de negociación.

---

<sup>7</sup> Derecho mercantil. Pág. 24.

<sup>8</sup> Op. Cit. Pág. 21



### **1.3. Características del derecho mercantil**

Se caracteriza por poseer características muy peculiares, debido a la naturaleza dinámica de los actos mercantiles, por lo que a continuación se presenta las características siguientes.

#### **1.3.1. Es poco formalista**

La circulación para que sea fluida, exige que la formalidad esté relegada a la mínima expresión, salvo en los casos en que su ausencia puede sacrificar la seguridad jurídica. Por ejemplo, la representación en materia de títulos de créditos se da por un sencillo endoso en procuración. Abordar un autobús, pagar el valor del pasaje y recibir el boleto, es un contrato de transporte entre el usuario y el propietario del bus, representado a la vez por el piloto, quien ejerce una representación sin mandato expreso. Lo que indica que la informalidad es para adaptarse a las peculiaridades del tráfico comercial.

#### **1.3.2. Inspira rapidez y libertad en los medios para traficar**

El poco formalismo comentado se relaciona con la agilidad del tráfico comercial. El comerciante debe negociar en cantidad y en el menor tiempo posible. Al mismo tiempo, vive imaginando fórmulas que le permitan resultados empresariales exitosos y en el menor tiempo posible por medio de novedosas modalidades de contratación. Ello obliga a que el derecho funcione a la par de la realidad que se le presenta siendo de esta

manera difícil regular por el derecho vigente los negocios y es donde se origina los contratos atípicos.



### **1.3.3. Adaptabilidad**

Así como el humano que cambia día a día, por diversos motivos políticos, científicos, culturales, las formas de comerciar se desenvuelven progresivamente, debido a la dinámica de las relaciones mercantiles y a la creatividad de los comerciantes de impulsar de las más diversas formas el comercio, este derecho se va adecuado a los cambios que se dan en el mercado.

### **1.3.4. Tiende a ser internacional**

Surge porque los actos de comercio no se limitan al ámbito nacional sino que la mayoría de veces se producen importación y exportación, lo que equivale a la internacionalización. La Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (Uncitral), moderniza y armoniza las reglas del comercio internacional, en especial porque se ha convertido en fenómeno de la globalización de las economías.

### **1.3.5. Posibilita la seguridad del tráfico jurídico**

Se obtiene de los principios del derecho mercantil aquellos que el Código de Comercio guatemalteco define como principios filosóficos, estos garantizan el cumplimiento de



las obligaciones mercantiles. En efecto, la negociación mercantil observa de forma estricta la buena fe, la verdad sabida, toda prestación se presume onerosa.

#### **1.4. Principios del derecho mercantil**

Son el origen de una norma o disposición de comercio. Una norma es considerada de naturaleza comercial cuando tiene carácter obligatorio dentro del marco jurídico, y regula las conductas en las que se desarrolla el derecho mercantil. La fuente del derecho comercial por excelencia es la legislación mercantil y se define como: el conjunto de normas que regula la actividad de los comerciantes, los actos de comercio y las relaciones jurídicas. Dentro de los principios del derecho mercantil se encuentran:

- La buena fe
- La verdad sabida
- Toda prestación se presume de onerosa
- Intención de lucro
- Ante la duda deben favorecerse las soluciones que hagan más segura la circulación de bienes mercantiles

#### **1.5. Fuentes del derecho mercantil**

Fuente, es el origen el lugar de donde proviene determinadas cosas. Así el derecho mercantil tiene las propias, siendo por excelencia la legislación y es considera de esta índole cuando el legislador le ha otorgado esa calidad.



Cabe mencionar, que debido a la rapidez con que se actualiza el comercio los contratos mercantiles son documentos donde se deja plasmadas las acciones y características para la realización de un negocio, sea de compraventa o contratación de algún servicio.

### **1.5.1. La costumbre**

Como se sabe el derecho mercantil se origina a partir de la práctica constante de dar una cosa a cambio de otra, siendo un intercambio que más tarde se convirtió en el origen del comercio. Partiendo de ese punto, la ley permite cuando surja un problema se acuda al uso de las prácticas comunes para resolverlas sin necesidad de llegar a un tribunal. Pues la costumbre lo regula el Artículo 10 de la Ley del Organismo Judicial.

### **1.5.2. La jurisprudencia**

La función que la jurisprudencia tiene en nuestro país, es de fundamento, adecuar correctamente la norma al caso concreto e interpretar el derecho vigente y preexistente, pensando lo ya pensado. La costumbre también se le conoce como, usos mercantiles, pues el comercio no se limita a la localidad, también es internacional, general, especial, normativo e interpretativo.

### **1.5.3. La ley**

El Código de Comercio guatemalteco contiene las normas básicas por las cuales se deben de regir la actividad de los comerciantes, las cosas, los negocios mercantiles y



todo lo relativo al comercio, también se encuentra otras leyes especiales como la de propiedad industrial entre otras que ayudan al desenvolvimiento de estas actividades.

Para Guatemala, de conformidad con los Artículos 2º. y 3º. de la Ley del Organismo Judicial, la ley es la fuente primaria del derecho.

#### **1.5.4. La doctrina**

La doctrina de derecho mercantil es paralela con la práctica, a diferencia de la ley que por el lento proceso legislativo de los actos de comercio no cumple con las expectativas y el que hacer comercial. Es importante aclarar que por su solidez científica coadyuva al esclarecimiento de controversias y normas de índole mercantil.

#### **1.5.5. El contrato**

El contrato ha sido considerado como fuente del derecho, pues en él se estipulan el acuerdo de voluntades y la autonomía de la voluntad de las partes contratantes, por ello se considera una fuente muy particular pues tiene competencia solamente para los sujetos que en él hayan intervenido.





## CAPÍTULO II

### 2. El consumidor y su protección

Esta nueva disciplina jurídica es la protección a aquel sujeto que se le denomina consumidor. En un principio el concepto de consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea de consumidor final de bienes y servicios para uso privado.

En este sentido, hoy se define al consumidor, como la persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos en el mercado. En definitiva, es considerado el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización.

La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito el Estado interviene en la contratación, no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas. De hecho, el derecho y protección del consumidor empieza a desarrollarse en el mundo jurídico en los años sesenta, siendo pionero el presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, que en un discurso de esa época hacía hincapié a que todas las



personas eran consumidores y así mismo formaban el grupo más grande del sistema económico cuya organización era necesaria.

A partir de ese reconocimiento del estatus de consumidor y de las especiales aristas que empezaron a perfilarse en la relación de consumo y que hicieron posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales.

## **2.1. Definición de los derechos del consumidor**

Luís Arroyo Jiménez, define el derecho del consumo así: “Es el conjunto orgánico de normas capaces de constituir una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales”.<sup>9</sup>

Los derechos del consumidor tienen como objeto asegurar la defensa de cualquier tipo de abuso de derechos del consumidor frente a las relaciones entre productor, consumidor y usuario; asimismo aquellas obligaciones que uno con otro contraen, tengan un respaldo que les permita proteger sus respectivos intereses.

El autor Miguel Ángel Davara define al derecho del consumo así: “Este derecho prima la protección del sujeto más débil dentro de una relación contractual y abarca diversas materias de tratamiento común, como son los casos de servicios bancarios y financieros, centrales privadas de información de riesgos, agencias de cobranza,

---

<sup>9</sup> Estudio sobre telecomunicaciones y derecho del consumo, Pág. 41.



empresas aseguradoras y servicios de seguros, venta de electrodomésticos, servicios médicos, servicios legales, servicios educativos, promoción de espectáculos artísticos, servicios inmobiliarios, servicios de transporte público urbano e interprovincial, servicios de transporte aéreo, servicios postales, servicios de estacionamiento, servicios de alimentos y bebidas, etiquetado y rotulado de productos”.<sup>10</sup>

Esto significa que los derechos del consumidor no se limitan a la adquisición de productos de consumo, sino también a los proveedores que prestan servicios varios. Esto conlleva las falsas promesas promocionadas, el incumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos en tiempo y forma. Esta extensión de protección de derechos del consumidor ha permitido realizar reclamos y que sean efectivamente resarcidos frente al engaño o incumplimiento.

## **2.2. Derechos de los consumidores y usuarios**

Consumidor, es toda persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera que adquiere, disfruta o utiliza bienes; de la misma manera el usuario adquiere a título oneroso servicios prestados o suministrados por proveedores.

La diferencia entre estos dos conceptos radica en que el consumidor adquiere bienes de consumo, mientras que el usuario adquiere servicios. Estas adquisiciones son objeto

---

<sup>10</sup> **La protección de los intereses del consumidor ante los nuevos sistemas de correo electrónico. Pág. 83.**



de protección y tutela por medio del conjunto orgánico de normas estructuradas para que las relaciones entre los contratantes, los derechos y deberes sean armoniosos.

### **2.2.1. Derecho a la protección de la salud**

La protección a la vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. Las cosas y servicios deben ser suministradas en condiciones óptimas o previsibles de uso, la razón de esta categoría es que se evite las situaciones de riesgo en la integridad física y orgánica en los consumidores.

### **2.2.2. Derecho de elección**

El consumidor o usuario tiene libertad individual de escoger productos o servicios, nadie puede presionar, condicionar la venta a cambio de comprar algo que no se desee o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato o hecho un previo acuerdo.

### **2.2.3. La libertad de contratación**

Consiste en la libertad que tienen los consumidores de contratar servicios con quien mejor les convenga. En ese sentido, apreciamos que, si bien la norma por una parte señala los alcances de contratación con base a la decisión de las partes contratantes, a



su vez contempla los derechos de los consumidores a acceder a diversos productos o servicios sobre los cuales pueda elegir libremente, y aquellos que se adecuen mejor a su requerimientos o necesidades, debiendo, además, recibir un trato adecuado y justo.

#### **2.2.4. Derecho de ser informado**

La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

Este derecho asegura al consumidor o usuario la obtención de datos, características y demás conocimientos reales antes de adquirir un bien o contratar un servicio. La existencia de esa información permite actuar, adoptar o posibilitar con prudencia y responsabilidad una correcta decisión.

#### **2.2.5. Derecho a la seguridad**

Todos los bienes o servicios que sean puestos en circulación, cumplen con estándares de calidad para evitar la contaminación ambiental y garantizar la seguridad, integridad física, la salud, la vida del consumidor y usuario por ello la Ley de Protección al Usuario y Consumidor constituye normas de observancia de carácter preventivo y



administrativo, que establecen controles sobre la fabricación y prestación de productos en el mercado con el fin de disminuir riesgos y garantizar este derecho.

### **2.2.6. Derecho de retracto**

La potestad del consumidor de ejercer su derecho de aceptar o cancelar su compra y devolver el bien en el estado en que se adquirió. Es un derecho de adquisición preferente por el que su titular tiene la facultad de adquirir un determinado bien o derecho cuando se cumple un concreto supuesto de hecho o cuando las partes así lo hayan acordado. Todo implica en la reparación indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción.

En el derecho romano, se le conoció como *Pactum displicentia*, que consistía en la compra de un bien con la aprobación del adquirente quien no sólo manifestaba su inconformidad con la cosa adquirida y recuperaba el precio pagado por ella.

### **2.2.7. Derecho de acceso al consumo**

Por un lado, puede definirse como el derecho que tienen los consumidores a no ser discriminados en la relación de consumo arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios, no ser objeto de tratos inadecuados en razón de su edad, credo religioso, sexo, condición económica o social, tipo racial, nivel de educación, poder de

negociación. También, este principio implica el derecho de los consumidores de poder consumir, derecho que debe extenderse a todos los sectores de la población.

### **2.2.8. Derecho a la protección de los intereses económicos**

Al referirse a economía, inmediatamente se relaciona con dinero, capital y riqueza, y es porque este derecho pretende proteger los intereses económicos del consumidor y usuario mediante la regulación de normas coercitivas que limiten al proveedor abusar de los precios de los bienes o servicios que ofrezca, así como mantener aquellos que oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial.

Esto significa que abarca desde la exigencia de calidad y eficiencia de los productos y servicios, hasta la existencia de organismos administrativos y judiciales que apliquen la verdadera justicia contractual y los mecanismos para resarcir los daños causados.

### **2.2.9. Derecho de acceso a la justicia**

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece procedimientos administrativos para resolución de conflictos con el fin de respetar y hacer valer el derecho de acceso a la justicia del consumidor por aquellos perjuicios económicos y morales que padezca o sufra en caso de infracción a sus derechos, por lo puede exigir



la reparación, reposición, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y la sostenibilidad de precios.

#### **2.2.10. Derecho a la educación para un consumo responsable**

Los consumidores, usuarios, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios.

Por ello, es necesario ser crítico y elegir un tipo de consumo más responsable y sostenible fomentando la incorporación de valores medioambientales, sociales y éticos a los hábitos de compra, uso y disfrute de bienes y servicios, así como en la fase de eliminación de los productos.

#### **2.2.11. Derecho de queja**

Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para dejar registro de la disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado. De este modo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tendrá conocimiento de los abusos, las arbitrariedades a que muchos consumidores son sometidos.

Este libro de quejas se puede adquirir en la Dirección de Atención al Consumidor Usuario, cabe resaltar que muchos comercios evitan tenerlo a la vista.



## **2.3. Prohibiciones de los proveedores**

La prohibición es una acción de imponer, por parte de una autoridad que no se realice determinada acción, pues se considera que atenta contra el orden jurídico.

### **2.3.1. 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.

Al respecto, existen innumerables casos en los que el proveedor ha usado la técnica de oferta con el objetivo de atraer la atención del consumidor no así el precio es superior cuando se hace el pago respectivo.

### **2.3.2. La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio**

Constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio.

Actualmente contar con una computadora e impresora se ha convertido indispensable, por lo que la astucia del comerciante no se queda atrás y es que al adquirir una impresora únicamente entregan el hardware, no así cable de conexión a la



computadora, cable para el toma corriente, cartuchos con tinta y el programa de instalación son accesorios que no incluye la compra.

### **2.3.3. La adulteración de los productos**

Sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.

La mayor parte de productos para el consumo se encuentran alterados, sea peso, calidad o fecha de caducidad; con el fin de asegurar su riqueza el comerciante, busca los medios necesarios, insalubres e ilegales para ponerlos al mercado y no quede existencia de producto.

### **2.3.4. La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público**

Los productos describen la cantidad y peso, pero al comparar la cantidad del producto con el supuesto peso no coinciden y es que, el empaque del producto visualmente contiene una gran cantidad, no obstante al tacto no es lo mismo.



**2.3.5. La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha**

Es común ver las ventas masivas y ofertadas de productos de alto valor, en este caso se puede exponer dos situaciones, la excesiva existencia con defecto del producto en bodega o la fecha de vencimiento próxima. En cualquiera de los dos casos, es un atentado a la salud y economía del consumidor.

**2.3.6. El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos**

Con la finalidad de provocar el alza de precios de bienes o servicio. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables, puesto que este tipo de acciones no solo las regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sino que también la ley citada en materia penal, debido a que se considera un delito.

Se puede ingerir, que esta es una de las razones por las que existen los monopolios y asociaciones de empresarios en el país. Un acuerdo de voluntades de estos sectores, constituye mantener un mismo precio de determinado producto en el mercado, obligando a los consumidores a la adquisición de productos a los precios impuestos.



**2.3.7. La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas**

Tomando en cuenta que para poner en circulación un producto es necesario realizar previamente su registro en el Registro de Propiedad Intelectual, que de alguna manera ejerce control de los productos que se pondrán a la venta. Cabe mencionar que existe una clasificación internacional de productos y servicios, que se aplica para el registro de marcas, denominado NIZA, establecida por el Arreglo de Niza en 1957, es una clasificación internacional de productos.

**2.3.8. Cobrar por un servicio que no se ha prestado**

Servicios 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.

En esta literal es menester mencionar la propina, que es una gratificación pecuniaria que se da voluntariamente por un servicio, a pesar de ser voluntaria en la mayoría de restaurantes está incluida en la factura. Es posible que la población no considere estas situaciones, pues simplemente en la factura se determina como cobro de servicios o en otros casos utilizan el término descorche.



**2.3.9. Cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados**

Es decir procede el cobro por cualquiera de las situaciones expuestas anteriormente, siempre que sean de acuerdo con el rubro en cuestión.

**2.3.10. Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta Ley**

Los proveedores serán sancionados o deberán responder por todos aquellos actos maliciosos y oscuros que tengan por objetivo atentar los derechos del consumidor.





## **CAPÍTULO III**

### **3. Asistencia y atención al consumidor en Guatemala**

De conformidad con el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, dentro del régimen económico y como una de las obligaciones fundamentales del Estado, se regula 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 la protección de tales derechos se dispuso por medio del Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, la creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, dentro de este cuerpo normativo se estableció la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor, encargada de la ejecución de esta obligación.

#### **3.1. Historia de la defensa al consumidor**

Desde la promulgación del Decreto 90, Ley de Emergencias Económicas de 1945, la población guatemalteca no había tenido una institución tan activa y comprometida como la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario en la defensa de los derechos de los consumidores. La Ley mencionada tenía como fin observar las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por la estabilidad y el equilibrio económico del país de acuerdo con las diversas leyes y reglamentos vigentes en la época.



Posteriormente, en 1976 se creó la Dirección de Política Comercial y Financiera, que tenía entre sus atribuciones recomendar medidas para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

Más tarde, en 1979 se fundó la Oficina de Control de Precios cuyos objetivos era de las medidas antiinflacionarias de la época. Sin embargo, el tema de protección al consumidor adquirió relevancia en 1985 cuando se emitió el primer Decreto Ley 1-85 del jefe de Estado General Óscar Humberto Mejía Víctores, cuyo objetivo era desarrollar por el Estado la defensa de los derechos de los consumidores.

Una década después, dentro de un marco de política económica regulada por el Estado, la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, fue creada como dependencia del Ministerio de Economía, el 4 de septiembre de 1995.

Conforme al Artículo 1 del Acuerdo Gubernativo 425-95 se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía en la búsqueda del mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor.

“El más reciente aporte a la defensa de los derechos de los consumidores se registró el 18 de febrero del 2003 mediante el Decreto 6-2003 que aprobó la Ley de Protección al



Consumidor y Usuario, que le proporcionó a la Diaco nuevos instrumentos para hacer más efectiva su labor”.<sup>11</sup>

### **3.2. Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor**

Es una dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente la Diaco tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores, regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuarios, así como desarrollar las disposiciones del reglamento, que determina la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Dentro de las estrategias principales de la Diaco se encuentran:

- a) Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a la Leyes en materia de Protección al Consumidor.
- b) Atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado. Para ello la Diaco está compuesta de varios departamentos que tienen a su cargo la aplicación de la Ley

Es necesario resaltar que el Artículo 107 de la Ley de Protección y Atención al Consumidor y Usuario establece que a partir del año dos mil ocho la Dirección de

---

<sup>11</sup> <http://diaco.gob.gt/site/index.php/diaco-celebra-22-anos-de-existencia> (Consultado: 23 de septiembre de 2018)



Atención y Asistencia al Consumidor, se convertiría en Procuraduría, que hasta el momento dicha estipulación no se ha cumplido por diversas razones.

### **3.3. Misión de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor**

“Promover, divulgar y defender los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, fomentando el desarrollo de una cultura de consumo responsable y de conocimiento en el ejercicio de sus derechos”.<sup>12</sup>

Esta labor pretende ser ejecutada mediante la modernización, el trabajo sistemático y la transparencia, así como elevar la eficiencia de atención y gestión de quejas, mediante nuevos mecanismos de comunicación en línea y el fortalecimiento del centro de llamadas 1544 que fue puesto a disposición el noviembre del año 2017

### **3.4. Visión de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor**

“Ser la Institución líder que vele por los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, con presencia en los departamentos y municipios del territorio nacional”.<sup>13</sup>

Para ello se debe trabajar en el constante desarrollo y la correcta aplicación de normas establecidas para la materia, los procesos eficaces y las relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

---

<sup>12</sup> <http://www.diaco.gob.gt/site/index.php/mision-y-vision2> (Consultado: 25 de septiembre de 2018)

<sup>13</sup> <http://www.diaco.gob.gt/site/index.php/funciones> (Consultado: 26 de septiembre de 2018)



### **3.5. Objetivos de la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor**

Es la defensa de los consumidores y usuarios con respecto a los bienes y servicios que adquieren y contratan en el territorio de Guatemala, a continuación se detalla así:

#### **3.5.1. La defensa de los consumidores y usuarios con respecto a los bienes y servicios**

Que adquieren y contratan en el territorio de Guatemala Promover la cultura del consumidor y usuario para fortalecer la calidad de vida, a través de conferencias, creación y divulgación de material educativo. Ferias del Consumidor y Ferias Escolares, mediante el cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Anual.

#### **3.5.2. Promover y divulgar los derechos del consumidor**

A través de la implementación de actividades dirigidas a prevenir actos que atenten contra los derechos de los consumidores y usuarios.

#### **3.5.3. Asistir los derechos e intereses de los consumidores y usuarios**

En sus relaciones comerciales con los proveedores y prestadores de servicios la Diaco se encarga de velar porque no sean vulnerados sus derecho u objeto de engaño a su patrimonio al adquirir bienes o servicios.



**3.5.4. Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor**

En ese sentido, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario rige las normativas para cumplir con este objetivo, incluyendo los procesos sancionatorios en caso que se acate el ordenamiento jurídico en la materia.

**3.5.5. Atender al consumidor y usuario**

Orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado. Previniendo de ser engañado el consumidor por falta de información.

**3.5.6. Brindar en forma eficiente, eficaz y personalizada la atención al cien por ciento**

Las quejas desde su recepción hasta su resolución mediante la aplicación del debido procedimiento administrativo, implementando un sistema de call center siendo el número directo 1544, en donde se le brindará atención personalizada, pronta y segura, para que de esa manera las autoridades encargadas se encarguen a la brevedad posible, investigando la situación planteada.



### **3.5.7. Promover la mejora continua en el servicio**

Mediante capacitaciones al personal una vez al mes y una evaluación trimestral del desempeño a todo el personal de la Institución.

### **3.5.8. Vigilar y verificar el respeto e igualdad de los derechos**

Así como de las obligaciones entre los consumidores y proveedores mediante el cumplimiento de lo establecido.

## **3.6. Dependencias que conforman la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor**

Tiene como objetivo la defensa de consumidores y usuarios en relación a los bienes y servicios que adquieran y contratan. Para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, se integrará con los dos departamentos siguientes:

### **3.6.1. Departamento de Verificación y Vigilancia**

Tiene a su cargo realizar las acciones de seguimiento a las denuncias; asimismo, supervisar, investigar y visitar establecimientos comerciales y de servicios, constatando el cumplimiento a la normativa nacional en materia de derechos del consumidor y usuario.

En los casos en que se encuentre anomalías, se facciona acta de mérito sobre los hallazgos y se traslada la documentación al departamento jurídico, a efecto de determinar las infracciones y sanciones que correspondan aplicar, haciendo de este modo un sistema más ágil para dirimir controversias.

El personal del área lleva a cabo los monitoreos de precios de los productos que conforman la canasta básica de alimentos, así como de otros productos considerados estratégicos, como el caso de los combustibles, productos de temporada y otros.

### **3.6.2. Departamento de promoción y asesoría al consumidor**

La función principal del departamento es la divulgación de la ley y su reglamento, sin embargo a continuación se despliega de forma más detallada de las funciones principales del departamento:

- Se encarga de la promoción y difusión de los derechos de los consumidores. Asimismo, diseña y formula materiales de educación y promoción sobre éstos derechos, tales como: afiches, trifoliales y revistas.
- Se encarga de la realización y promoción de las ferias del consumidor. El enfoque principal es la realización de conferencias, charlas, asesorías y la distribución de los materiales educativos.



- También, realiza actividades para la socialización de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su reglamento, (Decreto Legislativo 006-2003 del Congreso de la República).
- Tiene como objetivo principal dar a conocer los alcances de la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor (Decreto Legislativo 006-2003) y su reglamento. Asimismo, informar y capacitar a los proveedores para el cumplimiento de estos derechos en las relaciones comerciales que realiza con los consumidores y usuarios de bienes y servicios.
- Realiza conferencias, seminarios y charlas los derechos de los proveedores y las obligaciones de los consumidores.
- Distribuye material informativo y educativo diverso, para los consumidores, usuarios y proveedores de bienes y servicios.

### **3.6.3. Departamento de Servicios al Consumidor**

Es el encargado de recibir las quejas de usuarios y consumidores por las diferentes vías, así como la atención personalizada en el Centro de Atención de Quejas (ubicado en el 3er. nivel de la plaza zona 4, área de multirestaurantes, 3er. Nivel).

Su objetivo es lograr mayor niveles de eficiencia económica y de protección de los consumidores y usuarios. Asimismo, brinda el servicio de atención de quejas, a través del teléfono 1544.



### **3.7. Procedimientos Administrativos para la solución de conflictos ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

La dirección actuará de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse de que las infracciones que la ley determina sean debidamente sancionadas.

Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios se establecen los siguientes procedimientos:

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

#### **3.7.1. Arreglo directo conciliatorio entre las partes**

La primera audiencia tiene como objetivo, la conciliación entre las partes. Para ello, la Diaco nombra un conciliador, que fungirá como mediador para proponer soluciones ecuánimes, así como faccionar un acta para documentar los hechos. Este Procedimiento constituye un medio eficiente para solucionar las controversias entre proveedores, consumidores y usuarios.



### **3.7.2. Arbitraje de consumo**

“El Arbitraje es un procedimiento confidencial a través del cual las partes involucradas en el conflicto de materia de consumo, someten la controversia al conocimiento de un Tribunal Arbitral para su resolución a través de un Laudo, el cual tiene carácter definitivo y con los mismos efectos de una sentencia judicial. Es una alternativa para solucionar controversias de manera ágil y eficiente”.<sup>14</sup>

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario otorga la potestad a las partes de someterse voluntariamente a este procedimiento en cualquier momento, incluso en la audiencia de arreglo directo, las partes pueden acordar solucionar la controversia por el citado medio, en ese sentido se puede conceptualizar como un procedimiento privado con la característica que ambas partes del hecho controvertido estén de acuerdo en someterse y se finalice de forma rápida.

### **3.7.3. Procedimiento administrativo**

La Diaco, podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor, usuario, o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

---

<sup>14</sup> <http://crecig.com.gt/content/arbitraje-1#sthash.KIXpQVXr.dpbs> (Consultado: 30 de septiembre de 2018)



Procedimiento administrativo de oficio, se refiere a que en caso la Dirección tenga conocimiento de violaciones a los derechos del consumidor, de inmediato debe actuar sin necesidad que las víctimas se lo hagan saber, es decir que cualquier persona que labore dentro de la institución tenga conocimiento de tales hechos está obligada a actuar. Por otro lado, se encuentra la queja que la realiza la víctima directamente para que se restituyan sus derechos.

De este modo, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, faculta en su articulado a la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor para que por medio del procedimiento administrativo establecido, sancione a los infractores de la citada ley, siempre que no sea un delito grave, considerando que si los actos ilícitos se convierten de interés público y corre un gran riesgo la población guatemalteca, se aplicará lo establecido por el Código Penal. A continuación se presenta los pasos que se llevan a cabo dentro del procedimiento administrativo:

- Planteamiento de la queja
- Notificación
- Citación
- Audiencia
- Procedimiento sancionador
- Prueba
- Resolución

### **3.8. Infracciones y sanciones contenidas en la Ley de protección al consumidor y usuario**

La Diaco, es la encargada de aplicar las sanciones que la ley en la materia imponga. Si de la de investigación resultare la comisión de un delito, la Dirección no sancionará y pondrá en conocimiento del hecho al Ministerio Público. A partir de esos hechos la dirección remitirá a los juzgados con competencia para dirimir los conflictos suscitados conforme a derecho.

### **3.9. Imposición de multa**

La multa consiste en una sanción en pagar una cantidad de dinero, impuesta por haber infringido una ley o haber cometido ciertas faltas o delitos. De acuerdo a la ley en la materia es una cantidad pecuniaria impuesta al infractor, esta será impuesta de acuerdo a la gravedad del asunto. Cuyo pago se hará efectivo dentro de los diez días siguientes al castigo.

### **3.10. Publicación de los resultados de la investigación**

Esta sanción es consecuencia de los conflictos respecto a productos de consumo. Para ello se realiza una investigación.



Llegada la etapa final de una investigación es importante comunicar los resultados de esa investigación para que pueda difundirse al resto de la comunidad consumidora. Las razones que motivan a publicar los resultados es parte de la educación de consumo que constituye un derecho del consumidor.

En ese sentido, la difusión de los resultados de la investigación puede hacerse a través de diferentes tipos de publicaciones: comunicación oral y póster en congresos, artículos originales en revistas, libros, monografías, etc. y, en la actualidad, están proliferando las publicaciones electrónicas.

## CAPÍTULO IV

### 4. Aditivos alimentarios

“Es cualquier sustancia que por sí misma no se consume normalmente como alimento, ni tampoco se usa como ingrediente básico en alimentos, tenga o no valor nutritivo y cuya adición al alimento en sus fases de producción, fabricación, elaboración, preparación, tratamiento, envasado, empaquetado, transporte o almacenamiento, resulte directa o indirectamente por sí o sus subproductos, un componente del alimento o bien afecte a sus características”.<sup>15</sup>

Estos aditivos alimentarios, preservantes o conservantes, como también se les conoce, se añade intencionadamente a un alimento o bebidas con fines tecnológicos en cantidades controladas con el objetivo de modificar sus caracteres organolépticos, facilitar o mejorar su proceso de elaboración, conservación y su adaptación al uso que son destinados los alimentos.

Fungen como coadyuvantes de elaboración, es una sustancia o materia, excluidos aparatos y utensilios, y que se emplea intencionalmente en la elaboración de materias primas, alimentos o sus ingredientes, para lograr alguna finalidad durante el tratamiento o la elaboración, pudiendo dar lugar a la presencia no intencionada, pero inevitable, de residuos o derivados en el producto final.

---

<sup>15</sup> Lucas Viñuela, Enedina. **Características generales de los aditivos alimentarios, evaluación de su ingesta.** Pág. 1

#### **4.1. Origen de los aditivos alimentarios**

Los aditivos son los conservantes, los colorantes, los antioxidantes, los edulcorantes de lo que hay muchos tipos. Pareciera que este concepto en la industria es algo nuevo, sin embargo los hombres prehistóricos ya los usaban.

Debido a que, la incorporación de sustancias a los productos alimenticios, aunque de forma accidental, posiblemente tenga sus orígenes en el paleolítico, como la exposición de los alimentos al humo procedente de un fuego favorecía su conservación, es decir que desde hace tiempo atrás ya existían técnicas para prolongar la vida de un alimento o al menos buscaron métodos alternativos para aprovechar al máximo sus alimentos.

Esto se debió a que los primeros hombres de la historia ahumaban carnes y pescados pues habían descubierto que el estado de descomposición se retardaba, de esta manera y sin explicación alguna usaban este método de conservación. En la actualidad se ha descubierto, que el aldehído fórmico, presente en el humo es lo que reacciona con las proteínas de la carne e impide su putrefacción.

Posteriormente, en el neolítico, cuando el hombre desarrolla la agricultura y la ganadería, se ve obligado a manipular los alimentos con el fin de que resulten más apetecibles o que se conserven mejor. Con el primer objetivo se utilizaron, entre otros, el azafrán y la cochinilla y con el segundo, se recurrió a la sal y al vinagre.



Los romanos, por ejemplo empleaban numerosas especias importadas de Oriente para mitigar el extraño sabor que las cazuelas (muchas veces de plomo) dejaban en la comida, desinfectar su material de vinificación. A través de las investigaciones, se determinó que la sal que los romanos usaban la obtenían de los desiertos, cuyo componente de nitratos producía efectos de prolongación en los alimentos.

El empleo de estas y otras muchas sustancias era empírico, pero con los avances experimentados por la química en el Siglo XVIII y con las nuevas necesidades de la industria agroalimentaria del Siglo XIX, la búsqueda de compuestos para añadir a los alimentos se hace sistemática.

A finales de este Siglo cuando en el lenguaje alimentario se incluye el término aditivo, y se hace de un modo confuso, ya que bajo esta denominación también se agrupaban diversas sustancias con distintos efectos sobre la salud humana: las especias, los enriquecedores, los coadyuvantes tecnológicos, las impurezas y los contaminantes

“Los aditivos proceden de varias fuentes, pueden tener origen vegetal, como los espesantes extraídos de semillas, fruta y algas marinas, o acidulantes como el ácido tartárico que contiene la fruta. Se pueden obtener a partir de productos idénticos a la naturaleza, elaborados por síntesis o biosíntesis, tales como ácido ascórbico de la fruta, tocoferoles de los aceites vegetales o colorantes como los carotenoides. Entre los aditivos obtenidos mediante la modificación de sustancias naturales están los

emulsionantes (derivados de aceites comestibles y ácidos orgánicos) y espesantes como los almidones y celulosa modificados”.<sup>16</sup>

Todo significa que además, existen los aditivos artificiales, tales como antioxidantes, colorantes y edulcorantes entre otros. Y es precisamente ahí donde incide la regulación de los aditivos, que se clasifican según *Codex Alimentarius* (Normas internacionales de los alimentos) de acuerdo a su función tecnológica.

#### **4.2. Usos de los aditivos alimentarios**

Los aditivos son ingredientes que se incorporan a los productos alimentarios con el fin de retardar su descomposición o mantener el atractivo de calidad y frescura del producto.

El primer objetivo de los aditivos alimentarios es sin duda el de mejorar la vida de los productos que se consumen, en lo que a duración y conservación se refiere. Estos aditivos evitan la contaminación de los alimentos por microorganismos como las bacterias, impidiendo las toxiinfecciones alimentarias, y permiten mantener la calidad nutritiva de un alimento, evitando por ejemplo la degradación de las vitaminas.

En este grupo están los conservantes (sulfitos, nitritos o el ácido acético, por ejemplo) y los antioxidantes (ácido ascórbico).

---

<sup>16</sup> *Ibíd.*

El segundo objetivo es el de aumentar el atractivo de los alimentos, mejorando o preservando su consistencia, su textura, su gusto o su olor. Entre estos últimos están los emulsificantes (derivados de aceites), espesantes (almidones) y estabilizantes, que preservan la consistencia de las margarinas, los helados, las confituras, etc. Los emulsificantes añadidos en las salsas para ensaladas por ejemplo, se encargan de ligar el aceite y el agua.

“Los potenciadores del sabor, como su nombre indica, se encargan de aumentar el sabor de los alimentos. Los agentes acidificantes modifican la acidez de los productos alimentarios con el fin de aumentar el sabor. Los edulcorantes (sorbitol, xilitol, manitol) se utilizan para endulzar los alimentos. Los colorantes (por ejemplo los carotenoides) son quizás los aditivos más conocidos, y sirven para añadir o acentuar el color a los productos”.<sup>17</sup>

En realidad existe una gran cantidad de aditivos alimentarios, sin embargo estos son los más comunes, considerando que cada industria utiliza el adecuado a su producción. Para citar un ejemplo, los refrescos artificiales que se adquieren en las tiendas locales contienen gran cantidad de endulcolorantes.

#### **4.2.1. Funciones de los aditivos alimentarios**

Los aditivos alimentarios o preservantes, cumplen cinco funciones principales:

---

<sup>17</sup> <http://www.consejosdetufarmaceutico.com/para-que-sirven-los-aditivos-alimentarios/> (Consultado: 04 de octubre de 2018)

I. Le dan al alimento una textura consistente y lisa:

- Los emulsionantes evitan que los productos se separen.
- Los estabilizadores y los espesantes proporcionan una textura uniforme.
- Los agentes antiapelmazantes permiten el libre flujo de sustancias

II. Mejoran o conservan el valor nutricional:

- Muchos alimentos y bebidas están fortificados y enriquecidos para suministrar vitaminas, minerales y otros nutrientes a muchos alimentos. Los ejemplos de alimentos comúnmente fortificados son la harina, el cereal, la margarina y la leche. Esto ayuda a compensar una cantidad baja o carencia de vitaminas y minerales en la dieta de una persona.
- Todos los productos que contengan nutrientes agregados deben llevar una etiqueta.

III. Conservan la salubridad de los alimentos:

- Las bacterias y otros microorganismos pueden provocar enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos. Los conservantes reducen el daño que estos microorganismos pueden causar.
- Algunos conservantes ayudan a preservar el sabor de los alimentos horneados porque evitan que las grasas y los aceites se vuelvan rancios.
- Los conservantes también evitan que las frutas frescas se vuelvan oscuras cuando están expuestas al aire.

- Controlan el equilibrio acidobásico de alimentos y suministran fermentación:
- Ciertos aditivos ayudan a cambiar el equilibrio acidobásico de los alimentos con el fin de obtener un determinado sabor o color.
- Los agentes fermentadores que liberan ácidos cuando son expuestos al calor reaccionan con el bicarbonato de soda para ayudar a que bizcochos, tortas y otros productos horneados aumenten de tamaño.
- Suministran color y mejoran el sabor:
- Ciertos colores mejoran el aspecto de los alimentos.
- Muchas especias, al igual que sabores sintéticos y naturales, resaltan el sabor del alimento.

#### **4.3. Clasificación de los aditivos alimentarios**

La siguiente clasificación de aditivos se basa en criterios sobre sus funciones tecnológicas. Sin embargo, es necesario destacar que existen otras clasificaciones con base al origen (natural o sintético) o al tipo de aditivo.

##### **4.3.1. Estabilizadores de las características físicas**

- Emulgentes: Sustancias que permiten el mantenimiento o formación de una mezcla homogénea de dos o más fases no miscibles. Por ejemplo, el agua y el aceite.



- **Espesantes:** preservan las texturas de los alimentos como la viscosidad, **ejemplo al** agregar E-406 (agar-agar) en una mermelada se logra mantener su textura.
- **Antiaglomerantes:** sustancia que evita la formación de aglutinamientos o grumos que restan homogeneidad al producto. Se utilizan habitualmente en sopas, salsas, zumos o productos lácteos.
- **Correctores de acidez:** sustancias que controlan o alteran el pH de los alimentos. El control inadecuado puede llevar a la proliferación de bacterias no deseables en el alimento lo que supondría un riesgo para la salud.

#### **4.3.2. Inhibidores de alteraciones químicas y biológicas**

- **Antioxidantes:** son aditivos que se añaden principalmente en ingredientes grasos para retrasar o prevenir el enranciamiento de los alimentos debido a la oxidación. Existen dos tipos de antioxidantes en el mercado: naturales y sintéticos.
- **Conservadores:** sustancias que al añadirlas protegen a los alimentos del deterioro causado por microorganismos. Se utilizan frecuentemente en alimentos que contienen agua, como panadería, bollería, lácteos, bebidas o productos cárnicos.

#### **4.3.3. Modificadores de los caracteres organolépticos**

- **Colorantes:** sustancias empleadas para modificar o estabilizar las características propias de coloración de un alimento. El color en los alimentos es un aspecto que se



asocia con la calidad del alimento y que se relaciona con el sabor y olor. El uso de colorantes en la comida se remonta a las civilizaciones antiguas; el uso del azafrán o la cochinilla para colorar tienen una larga tradición hasta nuestros tiempos.

- Potenciadores de sabor: sustancias que realzan el sabor y/o aroma de un alimento sin aportar sabor propio. Son muy utilizados en salsas y sopas. El glutamato monosódico es uno de los más utilizados en alimentos procesados.
- Edulcorantes: estos aditivos se utilizan para proporcionar sabor dulce o para imitar sabores. Su objetivo es que el sabor sea lo más parecido al azúcar común y resistir tratamientos parecidos en los que se emplea azúcar. Son muy importantes en productos para diabéticos o productos bajos en calorías.
- Sustancias aromáticas: son sustancias que proporcionan un aroma nuevo y/o corrigen el aroma propio de alimentos y bebidas. Es posible obtenerlos de extractos de origen vegetal.

#### **4.3.4. Mejoradores y correctores**

Son aditivos que se utilizan en panadería, vinificación o para regular la maduración de productos lácteos, como el queso, o los productos cárnicos

Como se ha mencionado anteriormente, existen aditivos naturales y sintéticos que se valoran según la IDA (ingesta diaria admisible) y que se basa en datos toxicológicos disponibles. Cada aditivo tiene un nivel dietético máximo sin efectos tóxicos



demostrables y las administraciones públicas se basan en la IDA a la hora de legislar y establecer cantidades autorizadas para el uso de los aditivos.

El uso de aditivos alimentarios busca mejorar los productos que los fabricantes de alimentos ofrecen a los consumidores. Sin embargo, en muchas ocasiones los aditivos, sobretodos sintéticos o artificiales los utiliza la industria alimentaria para disfrazar una calidad baja y reducir costos de producción.

Luego de un Siglo después de que comenzaran a descubrirse nuevos compuestos conservantes, se inició la creación de organismos reguladores para que los aditivos no se usaran sin control. Hoy para que uno de estos compuestos sea aprobado ha de ser inocuo, efectivo y necesario.

En el caso de las carnes rojas, el monóxido de nitrógeno es el compuesto hoy usado en la industria alimentaria como conservante. Reacciona con la mioglobina de la sangre y da lugar a un producto de color rojo, que enmascara la decoloración natural que se produce con el tiempo en la carne y los embutidos.

Aunque aún existe mucho desconocimiento sobre el tema en la población general, la tendencia del mercado es hacia el consumo de alimentos de buena calidad, que utilicen aditivos naturales, de fácil preparación y conservación, y que no tengan efectos nocivos en la salud.

## CAPÍTULO V



### **5. El sulfito como aditivo alimentario o preservante en las carnes rojas**

El problema del deterioro microbiano de los alimentos tiene implicaciones económicas evidentes, tanto para los fabricantes (deterioro de materias primas y productos elaborados antes de su comercialización, pérdida de la imagen de marca, etc.) como para distribuidores y consumidores (deterioro de productos después de su adquisición y antes de su consumo y riesgo de intoxicación por consumo), de manera que se hace necesario utilizar preservantes para retardar la fermentación, enmohecimiento o putrefacción del alimento causado por los microorganismos.

Los sulfitos actúan como antioxidantes, inhibiendo especialmente las reacciones de oscurecimiento producidas por ciertas enzimas en vegetales y crustáceos. Con este fin se autoriza su uso en conservas vegetales y aceitunas de mesa, cefalópodos congelados y crustáceos.

También se utiliza como antioxidante en zumos y cervezas, conservante en salsas de mostaza y especialmente en los derivados de fruta, que se utilizarán como materia prima para otras industrias, mostos y vinos, así como para la sidra y vinagre.



En los últimos años se ha utilizado para mejorar el aspecto de la carne y dar impresión de mayor frescura, pero esta última práctica se considera un fraude, al engañar al comprador respecto a la calidad real.

### **5.1. Regulación legal de los aditivos alimentarios**

Las condiciones de uso de los preservantes están reglamentadas estrictamente en todos los países del mundo. Usualmente existen límites a la cantidad que se puede añadir de un preservante.

Para ello la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), así como la Organización Mundial de la Salud (OMS) crearon un sistema internacional de normalización de alimentos, denominado *Codex Alimentarius*, Normas Internacionales de los Alimentos.

Actualmente se encuentran adheridos a este programa más de 70 países del mundo, dentro de ellos se encuentra Guatemala, quien mediante el acuerdo gubernativo 214-2002, de fecha 3 de julio del año 2002, el Presidente de la República acordó la creación del sistema internacional de normalización de alimento, incorporando el Comité Nacional de *Codex Alimentarius* de Guatemala, el cual funciona adscrito al Ministerio de Ganadería y Alimentación cuya principal función versa en la elaboración e incorporación de códigos de práctica y normas de alimentos específicos de interés para el país.



## **5.2. Justificación del uso de aditivos alimentarios**

El uso de aditivos alimentarios está justificado por el *Codex Alimentarius* y solo procederá si ello ofrece alguna ventaja, no presenta riesgos apreciables para la salud de los consumidores, no induce a error a éstos, y cumple una o más de las funciones tecnológicas, siempre y cuando estos fines no puedan alcanzarse por otros medios que son factibles económica y tecnológicamente.

- Conservar la calidad nutricional del alimento; una disminución intencionada en la calidad nutricional de un alimento estaría justificada cuando el alimento no constituya un componente importante de una dieta;
- Proporcionar los ingredientes o constituyentes necesarios para los alimentos fabricados para grupos de consumidores que tienen necesidades dietéticas especiales;
- Aumentar la calidad de conservación o la estabilidad de un alimento o mejorar sus propiedades organolépticas, a condición de que ello no altere la naturaleza, sustancia o calidad del alimento de forma que engañe al consumidor;
- Proporcionar ayuda en la fabricación, elaboración, preparación, tratamiento, envasado, transporte o almacenamiento del alimento, a condición de que el aditivo no se utilice para encubrir los efectos del empleo de materias primas defectuosas o de prácticas (incluidas las no higiénicas) o técnicas indeseables durante el curso de cualquiera de estas operaciones.



### **5.3. Principios generales para el uso de aditivos alimentarios**

El uso de aditivos alimentarios de conformidad con el *Codex Alimentarius*, Artículo 3 exige el cumplimiento de los siguientes principios:

- No se debe usar un aditivo no autorizado por la legislación vigente.
- No se debe añadir en cantidades que sobrepasen el mínimo necesario para conseguir el fin que se persigue.
- No se puede utilizar cuando el fin se puede conseguir por un proceso tecnológico rentable.
- No se deben usar en alimentos básicos o exclusivos de una dieta.
- Cuando se emplean se debe hacer constar en el etiquetado.

### **5.4. Alteración en la calidad de las carnes rojas**

El término agentes sulfatantes se emplea para describir el dióxido de azufre y otros sulfitos inorgánicos que se pueden utilizar como aditivos en alimentos, bebidas y productos farmacéuticos.

Esto significa que los sulfatantes como preservantes o aditivos alimentarios, son sustancias no inflamables, incoloros, que se disuelve fácilmente en agua, se hidrata para formar ácido sulfuroso y entonces disociarse a bisulfito y convertirse en sulfito.

Es difícil determinar si es suerte o estrategia de reducción de costos, que algunos expendios de carnes diluyen el sulfito en agua y pareciera inofensiva su aplicación en



aquellas, pues al menos la absorción del sulfito es menor que aplicarlo **en polvo** directamente a las carnes que cualquiera que lo aprecie puede pensar que no es más que agua para hidratar, pasando por alto el compuesto diluido en el agua maliciosamente.

Dada esta capacidad de transformación, las concentraciones de sulfitos en alimentos no son notables a simple vista, pues basta su contacto con el agua para diluirse, seguido de la aplicación en las carnes rojas, que en muchos casos es utilizado en su forma sólida. Pareciera que los vendedores de este producto le aplican sal al trozo de carne, pero basta prestar atención al siguiente paso, se limitan a congelarla previo a alterar la calidad.

Se ha de tener en cuenta que cuando se identifican las concentraciones de sulfitos en los alimentos, los resultados se expresan como dióxido de azufre bien fijado. Esto significa que al realizar las evaluaciones correspondientes las cantidades utilizadas en las carnes rojas no son las adecuadas, considerando que el *Codex Alimentarius* no dispone utilizar el sulfito en carnes rojas, pues su aplicación supone la alteración de calidad del producto respecto a la calidad real.

Si bien es cierto que la ley en la materia permite el uso de los preservantes mediante principios que justifican el uso, hay excepciones a la regla que en la presente investigación se constituye como engaño al consumidor en su patrimonio, direccionando a violación de derechos del consumidor.

## **5.5. Impacto de los sulfitos en la salud humana**

El peligro de los sulfitos, radica en que pueden desencadenar asma o reacciones anafilácticas. Los asmáticos pueden reaccionar al sulfito en forma de síntomas alérgicos, y por esta razón es que los sulfitos aparecen en las etiquetas de muchos productos pre empacados, con la eufemística leyenda de que pueden contener o podrían contener restos de sulfito y/o sus derivados.

Debido que, los sulfitos está constituidos por compuestos como el bióxido de sulfuro, sulfito de sodio o de potasio, bisulfito, y meta bisulfito, pueden encontrarse en varios alimentos incluyendo productos horneados, té, condimentos y escabeches, mariscos y pescado procesado, mermeladas y jaleas, fruta seca, jugos de frutas, verduras enlatadas y deshidratadas, mezclas de sopas, en bebidas, como cerveza, vino, y sidra fermentada y en el medio común, en embutidos como chorizos longanizas y carnes rojas sospechándose que en estas últimas las concentraciones pueden llegar a ser muy altas.

Los sulfitos tienen gran capacidad de reacción y se combinan con numerosos compuestos biológicos, como carbohidratos, nucleótidos y fuentes disulfuro de las proteínas, provocando síntomas como, opresión en el pecho, urticaria, retortijones, diarrea, disminución de la presión arterial, sensación de cabeza ligera, debilidad y aceleración del pulso, ataques repentinos en pacientes que sufren de asma, ya que destruyen la tiamina (vitamina B1), incluyendo enrojecimiento de la piel o alergia.



Ante los efectos nocivos que pueden producir los sulfitos en ciertas personas, **se ha** planteado reiteradamente su sustitución por otros preservantes; esto es prácticamente imposible en el caso de su aplicación en la industria del vino, aunque sí en las demás, especialmente en sus aplicaciones como antioxidante.

### **5.5.1. Reacciones específicas en el metabolismo humano**

“La generación de dióxido de azufre en el estómago podría explicar el desarrollo de reacciones no asmáticas tales como, manchas rosáceas con picazón, angioedema (hinchazón debajo de la piel), dolor abdominal, reflujo, espasmos y diarrea inducidos por sulfitos”.<sup>18</sup>

La reactividad de los sulfitos es capaz de obstruir las vías respiratorias del árbol traquiobronquial, por la inhalación o ingestión de sulfitos, esta alteración es más común en los individuos asmáticos. Sin embargo, es posible que las personas muy sensibles a sustancias químicas presenten alguna alteración, como rinitis.

Los sulfitos en disolución, impactarán en el organismo de las personas, de acuerdo al pH y la temperatura, el ambiente cálido y ácido de la boca, pues estos elementos contribuyen a que sean desechados de forma rápida o queden restos en el organismo que más adelante provoquen complicaciones.

---

<sup>18</sup> Muñoz, María Andrea. **Determinación y cuantificación de sulfitos en muestras de embutidos expendidos en diferentes mercados de la ciudad de Guatemala.** Pág. 1



## **5.6. Derechos vulnerados de los consumidores de carnes rojas**

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

Con base a la legitimidad constitucional, se creó Decreto 006-2003, Ley de protección al consumidor y usuario, fundada en los principios de justicia social derivado de la necesidad de un marco legal que promueva de forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa con los proveedores.

Dentro de las diferentes disposiciones que regula el citado cuerpo normativo, se establece las prohibiciones de los proveedores en el Artículo 16, específicamente la literal c) impide la adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.

Dadas las circunstancias que estos derechos son considerados derechos humanos de tercera generación dentro de los cuales se describen como, derecho a un ambiente sano, a la competencia, a la protección del patrimonio cultural, el de los consumidores, el ordenamiento jurídico guatemalteco los reconoce como aquellos que no le pertenecen sólo a los individuos en particular sino también a un sector de la sociedad, e incluso, a la sociedad en totalidad.



Arribando así a los derechos de los consumidores, estos deben de ser considerados como auténticos derechos humanos toda vez que involucran innumerables aspectos que hacen directamente a la dignidad de la persona: la vida, la salud, la libertad, la igualdad, etc.

En este sentido, se ha dicho que el derecho del consumidor es sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

A partir de una retórica de los derechos el sulfito se considera un producto que altera la calidad de los productos del cual conduce a la adquisición de las carnes rojas no aptas para el consumo humano por ser un aditivo alimentario o preservante no apto para uso en carnes, ya que no es producto envasado, y debido a su alto compuesto de ácido sulfuroso, tiende a alterar la naturaleza, propiedades organolépticas, calidad de las carnes rojas, así mismo se debe aplicar en proporción a la cantidad o volumen de los alimentos, de acuerdo a los estándares establecidos por el *Codex Alimentarius*, por lo que constituye así un engaño al consumidor.

Para analizar a fondo la violación de derechos del consumidor, es menester mencionar el principio de la buena fe guardada, cuyo objeto es determinar que las partes en los contratos de naturaleza mercantil, tienen como objetivo evitar el engaño a la otra parte contratante. Entendiendo este principio, el consumidor al adquirir un producto, lo hace con la certeza que su calidad e idoneidad no ha sido alterada, y se encuentra libre de



componentes químicos y orgánicos que alteren su naturaleza, ateniendo siempre las carnes rojas, objeto que compete en la presente investigación

Sin embargo, no existe garantía de la calidad de las carnes rojas, pues actualmente el sulfito es utilizado en la mayor parte de las carnicerías del país, incluyendo aquellas situadas dentro de los supermercados de renombre, que cabe mencionar que fueron los pioneros en el uso y aplicación del sulfito en las carnes rojas en la era del dos mil, poco después esto se expandió a las ventas de carnes en los mercados locales y posteriormente en toda la república.

En ese sentido, y en consonancia con la Constitución Política de la República de Guatemala, la protección a los derechos de consumidor tiene alcances en la vida, salubridad, seguridad y patrimonio del guatemalteco, y es que es importante señalar que al adquirir carnes rojas, en estado de descomposición, con fecha de caducidad próxima o incluso en forma de embutidos, pues se ha presentado la modalidad de ser utilizadas como materia prima para la producción del producto mencionado, se vulneran los derechos del consumidor legítimamente reconocidos.

## CONCLUSIÓN DISCURSIVA



Actualmente, los aditivos alimentarios son altamente utilizados en las industrias procesadoras de alimentos. De tal forma, el *Codex Alimentarius* establece las condiciones en las que se debe utilizar.

Sin embargo, las carnicerías de los mercados, así como las establecidas dentro de los supermercados utilizan de forma desmesurada el sulfito en las carnes rojas, que por su alto componente de azufre al aplicarlo en carnes rojas provoca un efecto rojizo, que pareciera carne fresca, constituyendo una violación de derechos del consumidor, para ello el Codex en su Artículo 3, numeral 3.2, literal C, prohíbe taxativamente su aplicación si el objetivo es alterar la calidad del producto para engañar al consumidor.

Por su lado, la Constitución Política de la República de Guatemala establece como premisa del Estado, el bienestar social, reforzado con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que en su Artículo 16 literal c), establece la prohibición de adulteración de los productos, o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad, que consecuentemente vulnera el principio de la buena fe. Por ello, El Ministerio de Salud y Asistencia Social, junto con el Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación, deben normar la prohibición de la venta libre del sulfito, tomando las consideraciones pertinentes.



## BIBLIOGRAFÍA



ARROYO JIMÉNEZ, Luís. **Estudio sobre telecomunicaciones y derecho del consumo**. Madrid, España: Ed. Arazandi, 2005.

CERVANTES AHUMADA, Raúl. **Derecho mercantil**. México: Ed. Herrero, 1980.

CISNEROS FLORES, Irene Beatriz. **Implementación de la matrícula en el ordenamiento jurídico mercantil guatemalteco como un instrumento de seguridad jurídica**. Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007.

DAVARA RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. **La protección de los intereses del consumidor ante los nuevos sistemas de correo electrónico**. Madrid, España: Ed. Ceaccu, 2000.

<https://es.scribd.com/doc/78898020/Breve-Historia-Del-Derecho-Mercantil>  
(Consultado: 13 de agosto de 2018)

<https://www.gestiopolis.com/derecho-mercantil-o-comercial/> (Consultado: 12 de septiembre de 2018)

<http://diaco.gob.gt/site/index.php/diaco-celebra-22-anos-de-existencia> (Consultado: 23 de septiembre de 2018)

<http://www.diaco.gob.gt/site/index.php/mision-y-vision2> (Consultado: 25 de septiembre de 2018)

<http://www.diaco.gob.gt/site/index.php/funciones> (Consultado: 26 de septiembre de 18)

<http://crecig.com.gt/content/arbitraje-1#sthash.KIXpQVXr.dpbs> (Consultado: 30 de septiembre de 2018)

<http://www.consejosdetufarmaceutico.com/para-que-sirven-los-aditivos-alimentarios/>  
(Consultado: 04 de octubre de 2018)



LUCAS VIÑUELA, Enedina. **Características generales de los aditivos alimentarios, evaluación de su ingesta.** [http://Www.Fao.Org/Tempref/Gi/Reserved/Ftp\\_Faorlc/Old/Prior/Comagric/Codex/Pdf/Aditivos.Pdf](http://Www.Fao.Org/Tempref/Gi/Reserved/Ftp_Faorlc/Old/Prior/Comagric/Codex/Pdf/Aditivos.Pdf) (Consultado: 02 de octubre de 2018).

MUÑOZ, María Andrea. **Determinación y cuantificación de sulfitos en muestras de embutidos expendidos en diferentes mercados de la ciudad de Guatemala.** Informe final de investigación, Facultad de Medicina, Veterinaria y Zootecnia, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2007.

VILLEGAS LARA, Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco.** Guatemala, Centroamérica: Ed. Universitaria, 2016.

#### **Legislación:**

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

**Codex Alimentarius.** Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, Organización Mundial de la Salud Roma, 2005.

**Código de Comercio.** Decreto Ley Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, 1970.

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

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

**Reglamento para la Inocuidad de los Alimentos.** Acuerdo Gubernativo 969-99, Álvaro Arzú Irigoyen, Jefe de Gobierno de Guatemala, 1999