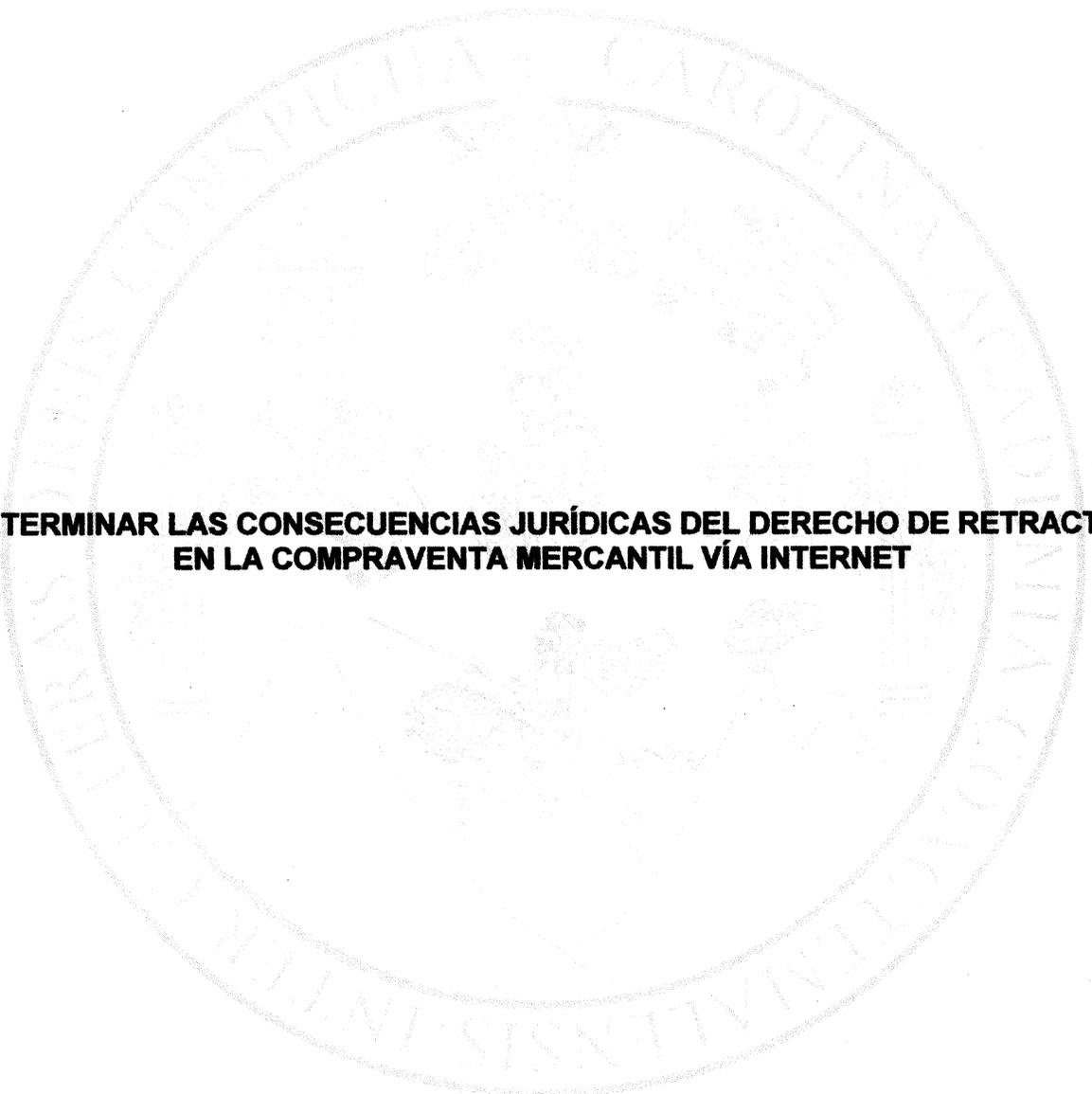


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**DETERMINAR LAS CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL DERECHO DE RETRACTO  
EN LA COMPRAVENTA MERCANTIL VÍA INTERNET**

**KATHERINE NALLELY GÓMEZ LÓPEZ**

**GUATEMALA, FEBRERO DE 2020**

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

**DETERMINAR LAS CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL DERECHO DE RETRACTO  
EN LA COMPRAVENTA MERCANTIL VÍA INTERNET**

**TESIS**

**Presentada a la Honorable Junta Directiva  
de la**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
de la**

**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Por**

**KATHERINE NALLELY GÓMEZ LÓPEZ**

**Previo a conferírsele el grado académico de**

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**Y los títulos profesionales de**

**ABOGADA Y NOTARIA**

**Guatemala, febrero de 2020**

**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 Arríaga Contreras
VOCAL III:	Lic.	Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br.	Denís Ernesto Velázquez González
VOCAL V:	Br.	Abidán Carías Palencia
SECRETARIO:	Lic.	Fernando Antonio Chacón Urizar

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera fase:**

Presidente:	Lic.	Byron Darío González Reyes
Vocal:	Lic.	Luis Arturo González Motta
Secretario:	Lic.	Saúl Sigfredo Castañeda Guerra

**Segunda fase:**

Presidente:	Lic.	Heber Dodanin Aguilera Toledo
Vocal:	Lic.	Harold Pérez
Secretario:	Lic.	Danilo Renato Roldan

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



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
 Universidad de San Carlos de Guatemala



**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, 27 de noviembre de 2017.**

Atentamente pase al (a) Profesional, EDI LEONEL PÉREZ  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
KATHERINE NALLELY GÓMEZ LÓPEZ, con carné 201121775,  
 intitulado DETERMINAR LAS CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL DERECHO DE RETRACTO EN LA  
COMPRAVENTA MERCANTIL VÍA INTERNET.

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 01 / 06 / 2018 f)

*Edi Leonel Pérez*  
 Abogado y Notario  
 Asesor(a)  
 (Firma y Sello)



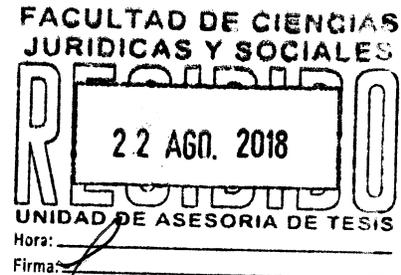


Lic. Edi Leonel Pérez  
Abogado y Notario



Guatemala, 20 de agosto de 2018

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



Respetable licenciado Orellana:

Atentamente me dirijo a usted con el objeto de informarle que conforme a resolución emitida por la Unidad de Asesoría de Tesis he asesorado el trabajo de tesis de la estudiante: **KATHERINE NALLELY GÓMEZ LÓPEZ**, intitulado: **“DETERMINAR LAS CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL DERECHO DE RETRACTO EN LA COMPRAVENTA MERCANTIL VÍA INTERNET”**

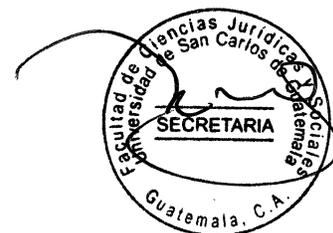
A este respecto y de conformidad con lo que establece el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, expresamente declaro que no soy pariente del estudiante dentro de los grados de ley y para el efecto, me permito rendir a usted el siguiente informe:

- I. El contenido científico y técnico del estudio jurídico, describe propiamente lo concerniente al derecho de retracto que es la potestad que tiene el consumidor de poder ejercer su derecho de aceptar o cancelar la compra que realizo vía internet, el cual su única regulación en la normativa guatemalteca se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Numero 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.
- II. La metodología utilizada en la presente investigación jurídica, se manifestó en la aplicación práctica de los métodos siguientes: analítico, sintético, inductivo y deductivo, propios de la investigación efectuada y para el efecto la técnica utilizada fue de carácter bibliográfica, ya que existen diversos tratadistas tanto nacionales como extranjeros, que han estudiado el derecho mercantil y su aplicación en las vías informáticas, asimismo el comercio electrónico como una nueva fuente de comercio.

Dirección: 7ª. AV. 6-53 Zona 4, Edificio el Triangulo, oficina número 68  
Ciudad de Guatemala  
Tel. 23325622 - 57848140



Lic. Edi Leonel Pérez  
Abogado y Notario



- IV. Con respecto a la contribución científica, la investigación presentada contiene una descripción de cómo se debe abordar e implementar el consumidor el derecho de retracto principalmente en la compraventa mercantil a través de la vía electrónica en Guatemala.
- V. Con relación a la conclusión discursiva, esta es congruente con el plan de investigación aprobado en su oportunidad.
- VI. En cuanto a la bibliografía utilizada para el desarrollo del contenido jurídico, ésta fue afín al tema investigado, por lo que considero que la misma es suficiente ante la diversidad de información existente en Guatemala en la materia que se aborda.

Por los aspectos antes indicados, considero que la investigación presentada por la estudiante **KATHERINE NALLELY GÓMEZ LÓPEZ**, llena los requerimientos exigidos por esta casa de estudios superiores y en virtud de ello, emito **DICTAMEN FAVORABLE** con el objeto de continuar con el trámite académico respectivo.

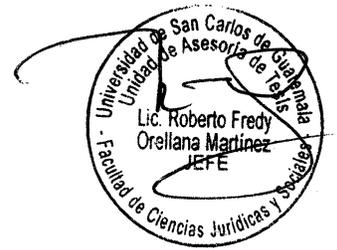
Sin otro particular me suscribo, atentamente,

  
LIC. EDI LEONEL PÉREZ  
Abogado y Notario  
Colegiado 8226

Dirección: 7ª. AV. 6-53 Zona 4, Edificio el Triangulo, oficina número 68  
Ciudad de Guatemala  
Tel. 23325622 - 57848140



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 11 de octubre de 2019.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante KATHERINE NALLELY GÓMEZ LÓPEZ, titulado DETERMINAR LAS CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL DERECHO DE RETRACTO EN LA COMPRAVENTA MERCANTIL VÍA INTERNET. 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 DIOS:** Por guiarme en todo momento de mi vida, por darme sabiduría y bendecirme para alcanzar mis metas, sin su ayuda no me hubiere sido posible.
- A MI PADRE:** Leonel Gómez, por el apoyo incondicional que siempre me ha brindado, por ayudarme a culminar esta etapa tan importante de mi vida. Gracias por todos los esfuerzos que has realizado para que cumpla esta meta.
- A MI MADRE:** Mirna López, por el apoyo que me ha dado y por siempre estar pendiente de mi a lo largo de esta etapa de mi vida.
- A MIS ABUELOS:** Carlos Gómez y Floridalma Ríos, por ser mi fuente de inspiración y el soporte de mi familia. Gracias por el amor incondicional que siempre me han brindado.
- A MI FAMILIA:** Por sus consejos y motivación para la culminación de mi carrera.
- A MIS AMIGOS:** Por todos los buenos momentos, sus consejos, las alegría que compartimos en esta etapa. Gracias por formar parte de mi vida.



**A:** La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala mi casa de estudio, por haberme permitido culminar mis estudios superiores y darme la oportunidad de formarme como profesional.

**A:** La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales por todas las enseñanzas que me dio a lo largo de la carrera, a mis catedráticos por enseñarme el camino y compartirme sus conocimientos para ser una profesional de bien.



## **PRESENTACIÓN**

Es determinante, para la realización de toda investigación jurídica establecer qué tipo de investigación se desarrolló, para lo cual, se planteó que la misma fue de carácter cualitativo, puesto que se describió el problema que derecho de retracto es la potestad que tiene el consumidor de poder ejercer su derecho de aceptar o cancelar la compra, el cual se encuentra regulado en la Ley De Protección Al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003, Artículo 51. El problema radica en que la compraventa mercantil es fundamentada en diversos principios y derechos, pero los consumidores y usuarios desconocen del derecho de retracto y por ende no puede ser aplicado en los cinco días siguientes que se tienen para ejercer este derecho.

El sujeto de estudio fue conocer la falta de información de los derechos y garantías que le asisten a los consumidores, ha generado una serie de perjuicios tomando en cuenta que la existencia de un contrato como actividad comercial, fundamenta una reciprocidad en dicha acción. Mientras que el objeto radica propiamente en el derecho de retracto en el derecho mercantil. La investigación jurídica se realizó en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, en el ámbito temporal comprendido de enero a julio del año 2018.

El aporte académico consiste en el conocimiento del derecho de retracto que tienen todos los consumidores y usuarios en Guatemala, el cual se encuentra contenido en la ley antes mencionada y la importancia que se generen campañas de información a dichas personas con la finalidad de que no se ven afectadas en las compraventas mercantiles a través del internet y los medios tecnológicos.



## HIPÓTESIS

La hipótesis planteada, como respuesta a la problemática de la investigación jurídica fue la siguiente: El desconocimiento de los derechos que le asisten a los consumidores genera una serie de desventajas en la temática del negocio o contrato mercantil, el derecho de retracto es fundamental y por ende se debe divulgar y proteger el mismo, tomando en consideración que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, debe dar a conocer de manera general el mismo para que sea utilizado cuando los productos no sean los que se solicitan por la falta de revisión física del consumidor.



## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Al concluir el estudio, se logró comprobar la hipótesis planteada, utilizando el método de comprobación inductivo, mismo que se aplicó posterior al análisis e interpretación de la información, así como la técnica bibliográfica la cual a través de la diversa información recopilada se planteó el estudio jurídico y comprobó la hipótesis, concluyendo que efectivamente la problemática que, es importante que los consumidores conozcan los derechos que le asisten al momento de realizar la compraventa mercantil, como lo es el derecho de retracto, el cual se encuentra regulado en la Ley de Protección Al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003, específicamente en el Artículo 51 el cual debe de cumplirse y aplicarse principalmente en las ventas vía electrónica que se realizan en el territorio nacional, dicho derecho asiste principalmente al consumidor y le garantiza un producto de calidad.



# ÍNDICE

**Pág.**

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

## CAPÍTULO I

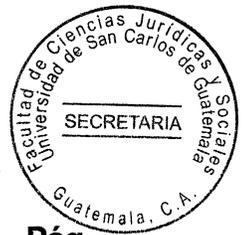
1. Derecho mercantil .....	1
1.1. Aspectos generales .....	1
1.2. Historia .....	6
1.3. Definición .....	10
1.4. Características .....	15
1.5. Principios .....	18

## CAPÍTULO II

2. Comercio electrónico .....	23
2.1. Aspectos generales .....	23
2.2. Concepto .....	26
2.3. Importancia .....	28
2.4. La oferta y la aceptación en el comercio electrónico .....	30
2.5. El contrato electrónico .....	36

## CAPÍTULO III

3. Derechos fundamentales de los consumidores .....	41
3.1. Aspectos generales .....	41
3.2. Historia .....	44
3.3. Derechos .....	46
3.4. Legislación .....	48



## CAPÍTULO IV

**Pág.**

4. Aspectos doctrinarios y prácticos del derecho de retracto en la compraventa mercantil vía internet .....	53
4.1. Doctrinarios.....	53
4.2. Prácticos .....	57
4.3. La compraventa mercantil vía internet en Guatemala.....	59
4.4. Efectos del desconocimiento del derecho de retracto en la compraventa mercantil vía internet.....	61
4.5. Intervención de la Dirección de Atención al Consumidor y usuario en casos de retracto en la compraventa mercantil vía internet.....	63
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>71</b>



## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la actividad, comercial o mercantil guatemalteca, el comerciante dentro del desarrollo de sus actividades, con ánimo de lucro, busca promover bienes y servicios a clientes determinados, para lo cual celebra en forma verbal o por escrita de acuerdo a los usos mercantiles los contratos correspondientes. Para el efecto, el consumidor es toda persona interesada en la obtención de un bien o servicio que a cambio de un precio requiere del comerciante un producto y se debe formalizar la negociación de conformidad con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio contenido en el Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, especialmente, en lo relativo a la compraventa mercantil. Por otra parte, el derecho de retracto consiste precisamente, en el derecho que tiene el consumidor a dejar sin efecto un contrato celebrado o por celebrarse en un plazo no mayor de cinco días, para lo cual ha decidido dejar sin efecto la compra o contratación solicitada derivado de diversas causas.

El objetivo planteado para la realización del estudio jurídico fue el siguiente: Desarrollar una investigación en el ámbito del derecho mercantil con el propósito de establecer el grado de conocimiento que tiene el consumidor del derecho de retracto.

La hipótesis planteada en la investigación jurídica fue la siguiente: El desconocimiento de los derechos que le asisten a los consumidores genera una serie de desventajas en la temática del negocio o contrato mercantil, el derecho de retracto es fundamental y por ende se debe divulgar y proteger el mismo, tomando en consideración que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, debe dar a conocer de manera general el mismo para que sea utilizado cuando los productos no sean los que se solicitan por la falta de revisión física del consumidor. La hipótesis planteada efectivamente se comprueba con la realización del estudio, al verificar que actualmente existen un alto grado de desconocimiento del derecho de retracto por parte de consumidores y usuarios en Guatemala, por lo cual la Dirección de Atención y

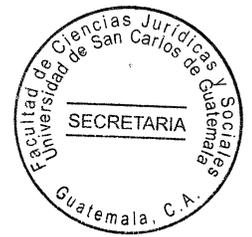


Asistencia al Consumidor debe de crear campañas informativas y realizar su trabajo protegiendo los derechos que le asisten al consumidor y usuario.

El trabajo se divide en cuatro capítulos, los cuales se determinan a continuación en: El primero, se describe al derecho mercantil, aspectos generales, historia, definiciones, características y principios; en el segundo, abarca el comercio electrónico, aspectos generales, concepto, importancia, oferta y aceptación en el comercio electrónico; en el tercero, se trata sobre los derechos fundamentales de los consumidores, aspectos generales, historia, derechos fundamentales de los consumidores y legislación en materia de consumo; en el cuatro, se abordan los aspectos doctrinarios y prácticos del derecho de retracto en la compraventa mercantil vía internet, compraventa mercantil, vía internet en Guatemala, los efectos del desconocimiento del derecho de retracto en la compraventa mercantil vía internet y la intervención de la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, en casos de retracto en la compraventa mercantil vía internet.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los métodos: analítico, sintético, deductivo e inductivo y las técnicas fichaje y documental.

Finalmente el estudio jurídico, es un valioso aporte en el ámbito mercantil, principalmente por las nuevas tecnologías que se manejan hoy en día, en el comercio y su aceptación por parte de la población guatemalteca, por lo cual es importante que se conozcan los derechos que asisten a los usuarios y consumidores, principalmente en de retracto.



## CAPÍTULO I

### 1. Derecho mercantil

Para efectos del estudio jurídico es de suma importancia abordar lo relativo a los aspectos fundamentales del derecho mercantil, como lo es los aspectos generales, históricos, características, principios entre otros aspectos esto con la finalidad de conocer más sobre la materia base de la investigación, puesto que la misma se desarrolla en la rama del derecho mercantil, actualmente dicha rama regula las actuaciones principalmente de los comerciantes, las acciones que estos ejercen y su vinculación jurídica con las normas jurídicas que establezca el ordenamiento jurídico guatemalteco.

Asimismo se considera de trascendencia el dar a conocer los aspectos y elementos que conforman el derecho mercantil, considerando que es la rama de las ciencias jurídicas que tiene como base al análisis y estudio de las actividades que desarrolla el comerciante, el consumidor, el Estado desempeñándose como el punto medio entre ambos, siendo conocidos como los sujetos de la relación comercial y su incidencia en la economía individual y nacional.

#### 1.1. Aspectos generales

Es importante establecer lo relativo a la doctrina que ha determinado desde la perspectiva del derecho mercantil que el mismo pertenece a ámbito privado, pero



cuenta en ocasiones con elementos del ámbito público, tal el caso de las normas de protección en las cuales el Estado interviene, o cuando en las relaciones internacionales el gobierno es el principal comerciante, lo cual, se ha establecido en el desarrollo de dicha ciencia incorporando aspectos personales de cada tratadista, razón por cual se expone lo siguiente:

“La diferencia histórica entre normas inspiradas predominantemente por interés públicos, por un lado; y normas protectoras de intereses privados, por otro ha servido de base a distinción entre derecho público y derecho privado. Esta distinción, al permitir adscribir determinado cuerpo de normas a uno u otro sector, no implica en manera alguno que el mismo esté integrado exclusivamente por normas de una misma naturaleza, por el contrario, cada vez son más frecuente las normas que, incluidas dentro de un conjunto típico de disposiciones protectoras de interés privados, como lo son los Códigos de Comercio tiene un carácter privado. Ejemplo de tales normas son las relativas a la competencia desleal que protegen al consumidor en general y permiten salvaguardar de oficio por el Ministerio Público.”<sup>1</sup>

Lo expuesto determina que el derecho mercantil genera diversas dudas al momento de establecer las directrices que se aplicarán en el desarrollo del mismo, pudiendo ser estas de carácter público o de carácter privado de acá la confusión de diversos estudiosos de la materia, al momento de establecer a que rama del derecho pertenece.

---

<sup>1</sup> Vásquez, Edmundo. **Instituciones de derecho mercantil**. Pág. 15.



Por lo tanto, a criterio personal el derecho mercantil es de carácter privado, tomando como base la interpretación que las relaciones y actos que se desarrollan son entre particulares, siendo la base del comercio y desde sus orígenes se ha establecido en dicha rama del derecho.

Básicamente, la principal función, del derecho mercantil, es regular los actos de comercio entre los sujetos de la relación comercial, misma que se genera de forma nacional o internacional, reconociendo para el efecto desde el punto de vista doctrinario sus instituciones, normas, características, principios y actividades, así como las formas prácticas en las que se manifiestan.

Es importante, antes de crear propiamente una definición de derecho mercantil, establecer que existen diferentes posturas en cuanto a su acepción, por lo cual se ha generado diversas, posiciones doctrinales al respecto, las cuales se citan a continuación:

#### **a) Teoría del derecho de los comerciantes**

“Esta posición doctrinal, que se considera constituye la primera etapa del desarrollo histórico del Derecho Mercantil, lo entiende como el conjunto de normas que regulan la actividad profesional de los comerciantes. Por el hecho de ser la de del comerciante la noción esencial se dice de esta orientación que es de carácter subjetivo.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Vásquez Martínez, Edmundo. **Instituciones del derecho mercantil.** Pág. 26.



Lo antes expuesto, forma parte de los inicios del derecho mercantil, considerando que regulan la actividad de los comerciantes determinando la perspectiva de subjetividad, al no contar con otro respaldo sino lo que se estaba construyendo dentro del conocimiento del derecho.

#### **b) Teoría del derecho de los actos de comercio**

“Es la segunda etapa histórica. Conforme a esta teoría, el Derecho Mercantil es el conjunto de normas que regulan los actos de comercio. Esta postura denominada objetiva obtuvo su consagración a partir del código de Napoleón y fue desarrollada por la doctrina francesa del siglo XIX.”<sup>3</sup>

Lo antes expuesto, resalta otro avance importante del derecho mercantil, al establecer que al entrar en vigencia el Código de Napoleón, establecía bases sólidas de actuación y objetividad, evidenciando formas de comercio y disposiciones en beneficio del desarrollo comercial.

#### **c) Teoría del derecho que regula los actos realizados en masa**

“El jurista alemán Heck, al responderse a la pregunta de por qué existe el derecho mercantil como algo distinto al Derecho Civil, consideró que era “por las necesidades de ejecución en masa de los negocios jurídicos” y así formo su concepto del derecho

---

<sup>3</sup>Ibíd.Pág. 27.



mercantil como aquel que regula los actos realizados en masa. Para esta doctrina en sus ulteriores desarrollos “Los actos no pueden calificarse de mercantiles por su propia esencia, sino por la forma en que se realizan; esta forma es la repetición, la rutina, el automatismo, que hace desaparecer la particularidad de cada acto.”<sup>4</sup>

Al respecto se resaltan aspectos como la continuidad de un acto mercantil, considerando que se materializa por su forma en que se presenta y no por su propia esencia, por lo cual, el conjunto de actos realizados por diversas personas es lo que da origen al comercio.

#### **d) Teoría del derecho que regula las empresas**

“El jurista suizo Wieland, principal sostenedor de esta teoría, al comprender que la actividad en masa y el profesionalismo presuponen una organización y que esta encarna en la empresa, explicó el Derecho Mercantil como el derecho de las empresas. Esta posición ha tenido mejor fortuna que la anterior y prestigiosos juristas le han dado su respaldo (Mossa, Polo, Garrigues, y Uria, entre otros).”<sup>5</sup>

El derecho de las empresas, hace referencia a las normas que regulan las actividades de una empresa, lo cual, ha surgido como una rama de del derecho mercantil, derivado de su interacción, el autor antes citado, interpreto la actividad de una empresa como tal dentro de la actividad del comercio.

---

<sup>4</sup>Ibíd. Pág. 28.

<sup>5</sup>Ibíd.



## **e) Teoría del derecho de los negocios**

“Esta doctrina, surgida a mediados del presente siglo, es sostenida por el jurista francés Hemel, quien afirma que el “Comercio en el sentido de los códigos y del Derecho Mercantil equivale a negocio. Es acto de comercio y por tanto debe quedar sometida al Derecho Mercantil toda actividad sea quien fuere el que la realice, enlazada con la actividad de los negocios.” Esta teoría ha tenido cierta influencia en Francia donde la expresión del derecho de los negocios, se ha llegado a utilizar en sustitución de la tradicional de Derecho Comercial.”<sup>6</sup>

Como lo establece el tratadista guatemalteco Edmundo Vásquez, citando a otros tratadistas internacionales, es necesario indicar las diversas teorías y posiciones doctrinarias en cuanto al derecho mercantil antes de elaborar un concepto del mismo.

### **1.2. Historia**

El derecho mercantil, al igual que todas las ramas del derecho ha evolucionado constantemente a través del tiempo y las sociedades, y con base a las necesidades del ser humano ha desarrollado el derecho, en el caso del derecho mercantil su avance se dio debido a que había que regular las actuaciones de los comerciantes, así como las relaciones que estos tenían entre sí, todo esto dio surgimiento a dicho derecho, con el paso del tiempo fue importante implementar nuevos mecanismos de control de la

---

<sup>6</sup>Vásquez Martínez, Edmundo. **Instituciones del derecho mercantil**. Pág. 29.



actividad comercial, para el efecto el derecho mercantil fue desarrollando mecanismos legales como directrices para regular la actuación de los comerciantes.

El derecho mercantil en Roma nació con el derecho de comercio, así mismo la función comercial romana no era la base principal de dicha civilización, por lo tanto en el ámbito jurídico no profundizaron en lo relativo a las relaciones comerciales, para el efecto, se establece lo siguiente: “La esplendida floración alcanzada por la jurisprudencia romana y que supo crear un sistema jurídico tan perfecto que aun hoy es base y fundamento de tantas instituciones del derecho actual, no produjo sino pocas y diseminadas normas destinadas exclusivamente a regular las relaciones comerciales, por ello desconocieron los romanos una palabra técnica para nombrar el comercio; la palabra *comercium* indicaba la participación inter-vivos en un acto jurídico de cambio, la frase “*negotatio*”, el ejercicio de una industria cualquiera y el vocablo “*mercatura*”, el tráfico de mercancías en el sentido más restringido.”<sup>7</sup>

El tratadista Rocco, es claro al indicar que la civilización romana a lo largo de su desarrollo, hablando en el sentido jurídico, generó uno de los más grandes imperios legales constituidos hasta la fecha, ya que dichas instituciones aún son base, para las legislaciones que actualmente son aplicadas en algunos Estados; así mismo, manifestó que es necesario establecer que la relación de comercio no fue un aspecto desarrollado con amplitud desde la perspectiva jurídica, pero que a pesar de esto crearon normas,

---

<sup>7</sup> Rocco, Alfredo. **Principios de derecho mercantil**. Pág. 4.



tipificando la relación entre vivos en el sentido comercial, de esta manera ~~creación~~ normas con base a sus necesidades.

Es importante hacer una retrospectiva de la evolución del derecho mercantil con la evolución del derecho y su aplicación en las diversas legislaciones, de esta manera se considera importante indicar lo siguiente:

#### **a) Derecho mercantil en la antigüedad**

Como se ha mencionado el derecho mercantil es una rama del derecho cuyo nacimiento fue en la antigua Roma, con la evolución de su civilización desprendió diversas ramas en la cual este no era llamado como tal, para el efecto se menciona lo siguiente: “El derecho mercantil consecuentemente, no se distingue como parte autónoma, si bien desde muy antiguo y debido al comercio marítimo Mediterráneo se van formulando reglas jurídicas de carácter típicamente mercantil. Estas reglas jurídicas carecen de matiz nacional, son respetuosas de las convenciones privadas y están impregnadas de la consideración de la buena fe.”<sup>8</sup>

Puede indicarse que dicha rama del derecho no era prioridad social ni jurídica de dicha civilización, en comparación del derecho civil y penal que fueron de la mano con la evolución del derecho en general siendo de estas ramas del derecho derechos propiamente autónomos desde su creación.

---

<sup>8</sup> Ripert, Georges. *Tratado elemental de derecho mercantil*. Pág. 15.



Por otra parte, el autor Alfredo Rocco expone: “Las normas referentes al comercio se encuentran en Fenicia, Asiria, Babilonia, Grecia, Egipto y Cartago, pero como dichas normas no están en relación directa con el desarrollo ulterior del derecho mercantil, su estudio carece de mayor relevancia singular y es por ello que debe mencionarse el caso de las Leyes Rodias, creadas por la colonia griega de la Isla de Rodas, que son una compilación de usos del comercio marítimo, que tuvieron gran difusión y que fueron luego adoptadas por el Derecho Romano.”<sup>9</sup>

#### **b) Derecho mercantil en la Época Moderna**

El derecho mercantil ha evolucionado constantemente con el comercio y la contratación mercantil, son dos pilares fundamentales dentro de dicho derecho, a pesar de existir otros elementos y acciones importantes, de esta manera actualmente ha desarrollado diversas normas tanto jurídicas como doctrinarias para la aplicación del mismo según las legislaciones que lo adoptan.

A través de la evolución del derecho mercantil como tal, se establece que uno de los principales hechos históricos que hicieron evolucionar tal derecho fue el descubrimiento de un nuevo continente y las nuevas rutas de comercio llamadas rutas orientales o indias de tal manera se establecen lo siguiente:

“Los hechos que marcaron el curso de la historia humana influyeron el derecho mercantil, el descubrimiento de América, surte ese efecto; y a su vez, constituye una

---

<sup>9</sup> Rocco, Alfredo. *Op. Cit.* Pág. 6.



consecuencia del expansionismo mercantilista Europeo, el descubrimiento no fue un accidente; fue el resultado de las pretensiones de España, Inglaterra, Francia, Holanda e Italia que buscaban nuevas rutas para nuevos mercados; podría decirse que la principal vía de comunicación siguió siendo el mar, y la legislación mercantil insistió en seguirse dando para ese tráfico, aunque durante varios años el derecho mercantil moderno continuó conservando su carácter de ser un derecho de la profesión comerciante, con la legislación de Napoleón, en 1807, sucedieron dos hechos importantes, en primer lugar, se promulgó un código propio para el comercio.”<sup>10</sup>

Por otra parte, el derecho mercantil dejó de ser una ley clasista, derivado que estudiaba a un grupo determinado de personas y relaciones comerciales, para convertirse en un derecho destinado a regir relaciones objetivas que la ley tipifica como comerciales, siendo irrelevantes que el sujeto de las mismas sea o no un comerciante; nace así la etapa objetiva del derecho mercantil, la revolución industrial, los inventos importantes en la ciencia, exigieron esa objetivación que durante largos periodos inspiró a diversos códigos en el mundo moderno; las doctrinas liberales se desarrollaron en nuevas leyes protectoras de los intereses de la industria y del comercio apuntalando el funcionamiento del sistema capitalista.

### **1.3. Definición**

Dentro de la presente investigación jurídica, es importante establecer una definición de derecho mercantil, de forma concreta, por lo cual a continuación se citaran diversos

---

<sup>10</sup> Villegas Lara, Rene Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Pág. 30.



tratadistas tanto nacionales como extranjeros especializados en la materia, los cuales cuentan con diversas posturas en cuanto a un concepto propio de dicho derecho, por lo consiguiente establecen lo siguiente:

El diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales, al respecto de dicho derecho establece lo siguiente: "El sistema de normas reguladoras de las relaciones entre los hombres constituyente del comercio o que de él emergen y abraza en su ámbito la ordenanza de aquella actividad profesional, medianera en la circulación de los bienes entre productores y consumidores."<sup>11</sup>

Lo antes indicado, establece propiamente que el derecho mercantil surge de las relaciones entre los hombres que ejercen el comercio y todas las actividades que de dicho comercio se desglosan, como lo son contratos y fundamentos legales.

Por otra parte, se indica que: "El Derecho Mercantil 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, así como los principios doctrinales, legislación y usos que reglan las relaciones jurídicas particulares que surgen de los actos y contratos de cambio, realizados con ánimo de lucro por las personas que del comercio hacen su profesión. Además, Comprende lo relativo a los comerciantes individuales, compañías o sociedades lucrativas, las actividades bancarias y bursátiles, la contratación peculiar de los negocios mercantiles, los títulos,

---

<sup>11</sup> Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.** Pág. 317.



valores y otros efectos del comercio, lo relacionado con el derecho marítimo y lo relativo a suspensión de pagos o quiebras.”<sup>12</sup>

En lo que respecta a la definición establecida el derecho mercantil es una serie de normas jurídicas, orientadas por los diversos principios que rigen el derecho mercantil, con la principal función de regir la relación que se genera entre los comerciantes, en el desarrollo de las diversas actividades que estos realizan y de esta manera es que surgen los actos y contratos mercantiles.

Para al efecto, se hace referencia que los actos de comercio son los realizados por el comerciante en su actividad lucrativa, mientras que los hechos de comercio son los fenómenos que han sido tomados en cuenta para la imposición de una consecuencia jurídica.

Dentro de los mercantilistas internacionales, una definición en dicha materia establece lo siguiente: “El Derecho Mercantil se ha calificado como Derecho privado especial, cuyo contenido es variable de acuerdo con los cambios del ordenamiento jurídico, que se ve condicionado por la evolución de los hechos económicos y sociales que regula. De lo que se deduce que la investigación del concepto del Derecho Mercantil se efectúa conforme a un determinado ordenamiento jurídico en un concreto momento histórico.”<sup>13</sup>

En la definición se establece que el derecho mercantil es un derecho de orden privado el cual es versátil, al momento de indicar esto quiere dar a entender que el derecho

---

<sup>12</sup> Cabanellas Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Pág. 654.

<sup>13</sup> Sánchez Calero, Fernando. **Principio de derecho mercantil**. Pág. 30.



mercantil se adecua a las circunstancias según la legislación que se aplica en cada Estado, y se enfoca prácticamente a los hechos económicos derivados de las actuaciones de comercio.

Por su parte, Georges Ripert agrega lo siguiente: “Es la parte del Derecho Privado que regula las operaciones jurídicas hechas por los comerciantes, sea entre ellos, sea con sus clientes. Estas operaciones se refieren al ejercicio del comercio y por esta razón se denominan actos de comercio. Pero teniendo en cuenta que accidentalmente uno de esos actos puede ser ejecutado por una persona que no sea comerciante, el Derecho Comercial regula también tales actos sin consideración a la persona de su autor.”<sup>14</sup>

Como la gran mayoría de estudiosos que han realizado diversas interpretaciones sobre el derecho mercantil y su aplicación, establecen que dicho derecho es de índole privado tal es el caso del autor en mención, así mismo, afirma que el derecho mercantil es el derecho encargado de regular las actuaciones entre los comerciantes.

Asimismo, adentrándose a las interpretaciones de guatemaltecos, uno de los principales autores expone lo siguiente al respecto: “El Derecho Mercantil guatemalteco es el conjunto de normas codificadas o no, que rigen la actividad profesional de los comerciantes, las cosas o bienes mercantiles y la negociación jurídica mercantil.”<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Ripert, Georges. **Tratado elemental de derecho mercantil**. Pág. 35.

<sup>15</sup> Villegas Lara, Rene Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. 42.



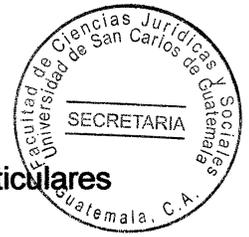
El derecho mercantil guatemalteco, se basa en normas legales que rigen la actividad profesional de los comerciantes, la cual se desarrolla propiamente dentro del Estado de Guatemala; así mismo también establece que abarca todas las cosas mercantiles, es decir, los objetos que se convierten en obligaciones mercantiles, tal el caso de las patentes, distintivos comerciales, los títulos valores, entre otros y bienes mercantiles, siendo estos los establecimientos que le permiten desarrollar su actividad lucrativa al comerciante, como los vehículos, medios de transporte y locales comerciales, para cumplir con los fines de su empresa convirtiéndose en un fondo de comercio y su regulación, así como la negociación entre los comerciantes enfocado al marco jurídico mercantil guatemalteco.

Otro de los guatemaltecos especializados en derecho mercantil expone: “El conjunto de normas jurídicas especiales de Derecho Privado adaptadas a las exigencias del “tráfico mercantil.”<sup>16</sup> Dicho autor establece que el derecho mercantil es el conjunto de normas netamente jurídicas aplicadas al tráfico mercantil estableciendo con esto la actividad comercial.

El derecho mercantil es una rama del derecho privado tal y como lo indica la gran mayoría de autores antes citados, exponiendo parte de ellos que con la evolución de dicho derecho también puede contener caracteres de derecho público, pero todos llegan a la conclusión que su fin principal es el de abordar lo relativo a las normas jurídicas que regulen la actividad de los comerciantes, así como los contratos de índole

---

<sup>16</sup> Vásquez Martínez, Edmundo. *Op. Cit.* Pág. 40.



mercantil, entre otras situaciones que dan sustento a las relaciones entre particulares de una actividad lucrativa.

#### **1.4. Características**

Con relación a las características, es importante resaltar que, como parte de las ciencias jurídicas, cuenta con elementos únicos basados en su objeto de estudio y los sujetos que intervienen en dicha actividad, razón por la cual, se han incorporado al desarrollo de derecho mercantil incluyendo para Guatemala las siguientes:

##### **1.4.1. Es poco formalista**

Se ha determinado que, dentro del derecho mercantil, en su gran mayoría de situaciones la poca formalidad de su actividad orientada al mayor volumen de relaciones mercantiles, permite una constante fluidez, siendo esto determinante para el sostenimiento de una economía, y para el efecto, se indica: “Los negocios mercantiles se concretan con simples formalidades sólo explicables para un conjunto de relaciones que por su cantidad no podrán darse fácilmente de otra manera.”<sup>17</sup>

Por lo tanto, al hacer referencia a poco formalista, se establece que no deben existir complicaciones o rigurosidades en los requisitos para que una persona se convierta en comerciante y las normas jurídicas deben ser creadas para buscar la productividad y garantizar dicho desarrollo.

---

<sup>17</sup> Villegas Lara, René Arturo. **Op. Cit.** Pág. 29.



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

El comerciante debe de negociar en cantidad y en el menor tiempo posible. Esto significa que, el derecho mercantil se basa en la realización de acciones en cantidades que el comerciante necesita y el proveedor las pueda proporcionar con pocos gastos adicionales y en el menor tiempo posible para iniciar con la actividad comercial. Al mismo tiempo, el comerciante debe imaginar fórmulas que le permitan resultados empresariales con éxito, por medio de novedosas modalidades de contratación.

### **1.4.3. Adaptabilidad**

Con respecto a la característica en mención se indica: “El comercio es una función humana que cambia día a día. Por diversos motivos políticos, científicos, culturales, las formas de comerciar se desenvuelven progresivamente. De ello resulta que la legislación siempre va en zaga de la práctica. Debe de irse adaptando a las condiciones reales del mismo fenómeno comercial.”<sup>18</sup>

Dentro de la presente característica se indica que el derecho mercantil es un derecho que se adapta a diversas circunstancias, como la globalización, modernización tecnológica, certeza y agilidad en procesos, por lo cual la regulación de los contratos mercantiles actualmente vigentes en Guatemala, se encuentra en constante transformación.

---

<sup>18</sup> Vásquez Martínez, Edmundo. **Op. Cit.** Pág. 28.



#### **1.4.4. Tiende a ser internacional**

Con respecto a esta característica se indica: “Ello obliga a que las instituciones jurídicas tiendan a ser uniformes porque así se permite la facilidad del intercambio a nivel internacional. El mundo moderno ha visto logros importantes en ese aspecto y un ejemplo de ello es la uniformidad que se ha dado en materia de títulos de crédito”.<sup>19</sup>

Esta es considerada como una de las más importantes dentro del derecho mercantil, puesto que se vuelve de aplicación general, es decir, se realizan estándares tanto de procedimiento como de regulación, de esta manera se busca uniformidad en la legislación mercantil para que permita la facilidad en el tráfico mercantil.

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

“El derecho mercantil tiende a garantizar la seguridad del tráfico, lo cual se traduce en la subordinación de la realidad a la apariencia jurídica”.<sup>20</sup> El Derecho Mercantil se encuentra regulado en diversos cuerpos legales, en el caso de Guatemala en el Código de Comercio, Decreto Numero 2-70, del Congreso de la República de Guatemala y el Código Procesal Civil y Mercantil Decreto Ley 107 del Jefe de Gobierno Enrique Peralta Azúrdia, donde regula lo concerniente a la actividad comercial y los procesos en materia mercantil, así como en las normas creadas en beneficio de la actividad comercial y de las instituciones nacionales que intervengan en dichos fines.

<sup>19</sup> Villegas Lara, René Arturo. **Op. Cit.** Pág. 31.

<sup>20</sup> Vásquez Martínez, Edmundo. **Op. Cit.** Pág. 31.



#### **1.4.6. Profesionalidad**

Con respecto a dicha característica: “El énfasis en la profesionalidad i significa que el derecho mercantil es derecho profesional, valga decir, para quienes realizan una actividad de las que expresamente se consideran por la ley como mercantiles y para quienes adoptan la forma de sociedad mercantil.”<sup>21</sup>

El derecho mercantil, se aplica a la actividad profesional de los comerciantes y es ella a la que primariamente responde, esta característica implica que la actividad de comercio, se desarrolla por personas netamente profesionales en dicha materia estableciendo directrices legales para su mejor desarrollo.

#### **1.5. Principios**

Todas las ramas del derecho en general, cuentan con una serie de principios que rigen la actuación del derecho en el caso del derecho mercantil no es la excepción, puesto que cuenta con una serie de principios que establecen la actuación de dicho derecho en el desarrollo de su contenido, de esta manera es importante hacer mención de los principios que rigen el derecho mercantil, por lo cual se hará referencia a continuación:

##### **a) La buena fe**

Este principio del derecho mercantil, expone que las personas individuales o jurídicas, realizan sus actividades mercantiles de buena fe, con intenciones y deseos de negociar,

---

<sup>21</sup> **Ibíd.** Pág. 21.



esto porque es un requisito esencial de los contratos mercantiles que permite interpretar los actos de comercio como bien intencionados por ambas partes, toda vez que en oportunidad será preferible atender a la intención de las partes contratantes que se relacionan mercantilmente a la sombra de la confianza que mutuamente se inspiran, que a la ley derivado que no cumple en determinadas ocasiones las exigencias jurídicas que está llamada a desempeñar.

Dentro de los principios rectores de las actuaciones del derecho mercantil, uno de los principales es el de la buena fe de las partes en cuestión por lo consiguiente establece lo siguiente: "La calidad jurídica de la conducta legalmente exigida de actuar en el proceso con probidad, con el sincero convencimiento de hallarse asistido de razón."<sup>22</sup>

#### **b) La verdad sabida**

Siendo el comercio una manifestación de la actividad humana, claro es que la verdad sabida unida con la buena fe de las partes que se relacionan para negociar con los productos o la prestación de servicios que la industria del hombre proporciona ha de observarse rigurosamente, ya que sería muy difícil el progreso comercial si los comerciantes no se apegaran a los actos sin malicia como parte de la buena fe y la aceptación de las condiciones en que se aceptaron los negocios como parte de la verdad sabida.

---

<sup>22</sup> Fuego Laneri, Fernando. **Interpretación y juez.** Pág. 120.



### **c) Toda prestación se presume onerosa**

Es determinante indicar que los actos de comercio surgen derivado de la retribución de la actividad realizada. Básicamente, las actividades de comercio son eminentemente onerosas, si la prestación va o no relacionada a una contraprestación. En derecho mercantil, "Debe entenderse que se refiere a que son recíprocas las prestaciones."<sup>23</sup>

Concretamente, el interés de lucro es el que motiva a los comerciantes a realizar los actos de comercio, por lo que se presume que ninguna prestación se realiza en forma gratuita.

### **d) Intención de lucro**

"Uno de los principales intereses de los comerciantes es el de acumular ingresos que le permitan mejorar sus condiciones de vida, por lo tanto, todas las diligencias que realicen van encaminadas definitivamente a la obtención de ganancias, de manera que se convierta en un medio de subsistencia para ellos y sus dependientes."<sup>24</sup>

Se refiere a la motivación de los comerciantes para ejercer el comercio; es decir, perseguir una ganancia siempre. Por lo cual dicho principio es fundamental en la materialización tanto de un contrato como una negociación mercantil siendo necesaria

---

<sup>23</sup> Cabanellas, Guillermo. **Op. Cit.** Pág. 281.

<sup>24</sup> Sánchez Calero, Fernando. **Principios de Derecho Mercantil.** Pág. 65.



la especificación del beneficio que pretende alcanzar y como lo orienta en la empresa para sus actividades económicas.

**e) Ante la duda deben favorecerse las soluciones que hagan más segura la circulación**

La ponente considera que, dentro de la actividad de comercio, el flujo de las relaciones y mercancías es lo más importante, por lo cual, ante un conflicto que intereses que llegara a surgir en la actividad, se favorece o se busca la forma más segura de proteger la circulación de dichos productos.

“A las mercancías que son los medios principales dentro del comercio, deben brindárseles protección hasta que lleguen a su destino, por lo que en el momento del surgimiento de algún conflicto lo importante es mantener la viabilidad, seguridad y medios para que la circulación pueda efectuarse de una forma deseada y necesaria.”<sup>25</sup>

Tal y como se estableció con anterioridad son diversos los principios en materia de derecho mercantil que regulan las directrices que se deben de seguir en cuanto a la aplicación dentro de los mismo.

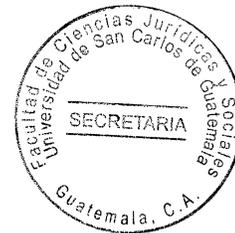
El derecho mercantil es una rama del derecho privado como se estableció dentro de la presente investigación jurídica, la cual es de suma importancia para el desarrollo social y económico de un Estado, ya que dicha rama del derecho regula la actuación de los

---

<sup>25</sup> *Ibíd.* Pág. 67.



comerciantes y los actos de comercio que se generan tanto dentro del territorio del Estado como fuera del mismo, el denominado comercio internacional, de acá la importancia de abordar este tema dentro de la presente investigación jurídica.



## CAPÍTULO II

### 2. Comercio electrónico

El ser humano ha tenido diversidad de cambios a través de su desarrollo histórico, conforme sus necesidades ha creado mecanismos tanto de defensa como de desarrollo, ha implementado infinidad de objetos, aparatos, cosas, mecanismos con la finalidad de facilitar su diario vivir. Uno de estos mecanismos que ha creado es la llamada tecnología, la cual ha sido un gran avance para el ser humano, principalmente en el ámbito de las comunicaciones, puesto que, a través de los medios tecnológicos y aparatos de este índole, la comunicación ha sido mucho más fluida que en otras épocas, el ser humano en busca del bien personal usa la tecnología no solo para comunicarse, sino también implementa un sistema de comercio en base a esta, el llamado comercio electrónico, el cual en la actualidad es bastante común, ya sea a través de las redes sociales o del internet, de acá la importancia de abordar dicha temática dentro del presente estudio jurídico, pues se pretende conocer el ordenamiento jurídico que regula este tipo de comercio y los derechos que asisten tanto a los comerciantes como a los consumidores que adquieren productos a través de este medio.

#### 2.1. Aspectos generales

Los avances tecnológicos y la evolución del ser humano y sus contextos, han permitido el surgimiento de diversas formas de relacionarse, incluyendo el ámbito comercial, el



cual, ha permitido que diversas herramientas tecnológicas sean de gran utilidad para agilizar procesos y efectivizar el tiempo.

Las empresas, en la actualidad, utilizan con mayor frecuencia las redes de internet para llevar a cabo sus actividades comerciales, siendo necesario determinar aspectos que aunque no se observen como significativos pueden ser motivo de litigio en un momento determinado. Tal es el caso de la aceptación de la oferta, el lugar donde se materializa el contrato, las leyes aplicables, la firma electrónica como sustento de la actividad y por ende la forma de resolver los conflictos que llegaran a surgir por dicha relación.

Con el avance de la tecnología y la utilización de la informática como parte para la interconexión con cualquier parte del mundo y diversas actividades cognitivas provoca un vuelco en todos los sectores de la sociedad teniendo cada día mayor aceptación debido, entre otros factores, a que permite una mayor y rápida información a un costo menor, donde el derecho a ser informado y a obtener información es uno de los beneficios fundamentales.

El uso de internet y de herramientas tecnológicas, se ha convertido en el medio más usado, permitiendo la rápida interacción por parte de los consumidores, la posibilidad de contratar entre las empresas, entre empresas y consumidores, entre empresas y autoridades entre otros sujetos.

La aparición y utilización de la informática surge sin que la legislación tuviera previsto situaciones de hechos que pudieran presentarse, siendo necesario que la utilización de



este medio siempre y cuando no cause daño, engaño u otro aspecto que pudiera tener consecuencias tanto en el derecho civil como en el derecho penal, así como otras ramas del derecho.

La firma digital contribuye a darles seguridad, misma que se encuentra en los contratos electrónicos, debido al vertiginoso desarrollo de nuevas tecnologías, han surgido como nuevas estrategias de comercialización. Las empresas ofrecen sus productos a un mercado universalizado por internet y los usuarios o consumidores tienen la posibilidad de acceder a una amplia gama de oferentes, que les permiten comparar y optar por lo que les resulta más conveniente.

Las características principales del comercio electrónico son:

- a) Las operaciones se realizan a través de medios electrónicos;
- b) El lugar donde se encuentren las partes resulta irrelevante;
- c) No queda registró en papel;
- d) Se reducen considerablemente los tiempos para efectivizar las transacciones;
- e) Se reducen los intermediarios de distribución;
- f) Las importaciones no pasan, necesariamente, por las aduanas.<sup>26</sup>

Es indudable que el comercio mundial ha cambiado. En un mundo basado en redes han desaparecido las barreras temporales, en pocos segundos la información recorre el planeta, y también han desaparecido las barreras geográficas y jurídicas. Los contratos

---

<sup>26</sup> Davara, Miguel Ángel. **Los contratos electrónicos**. Pág. 84.



electrónicos han surgido más allá de la existencia o no de una legislación al respecto, y han alcanzado importantes niveles a escala mundial. El derecho de los contratos deberá adaptarse al nuevo entorno.

Los juristas se encuentran aplicando analógicamente las doctrinas tradicionales a un derecho nuevo. La globalización genera una especie de extraterritorialidad de los intercambios económicos pero la seguridad del comercio requiere siempre del contrato como instrumento jurídico básico.

El primer antecedente de legislación respecto del comercio electrónico, y por ende de los contratos electrónicos, lo elaboró la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional en el año 1996, a través de la Ley Modelo para el Comercio Electrónico, con objeto facilitar el uso de medios modernos de comunicación y de almacenamiento de información, y que proporciona los criterios para apreciar el valor jurídico de los mensajes electrónicos.

## **2.2. Concepto**

Para tener una mejor idea de lo que es el comercio electrónico es importante analizar el mismo, ya que existen diversas posturas de especialistas en la materia al respecto de su definición asimismo es importante manifestar que El comercio electrónico no es un fenómeno nuevo. Hace varios años las empresas intercambian datos a través de



distintas redes de comunicación. Hasta hace poco el comercio electrónico se limitaba a relaciones inter-empresariales a través de redes propias.

“Al respecto del concepto de dicha figura comercial se establece lo siguiente: La definición de comercio electrónico es amplia e incluye cualquier forma transacción de negocios en las cuales las partes interactúan electrónicamente en lugar de hacerlo en forma física. Establecer contacto con clientes, intercambiar información, vender, realizar soporte pre y posventa, efectuar pagos electrónicos y distribución de productos son algunas de las formas de negociar electrónicamente.”<sup>27</sup>

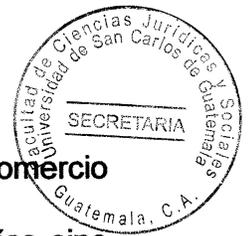
Según lo establece el especialista en materia de comercio electrónico, dicha clase de comercio no únicamente se utiliza para la compra y venta de mercancías, sino también toda transacción de carácter electrónico que se pueda realizar como pagos, distribución de productos entre otros servicios todo esto con la finalidad de agilizar la actividad de comercio de un lugar a otro.

Por otra parte, al respecto se establece lo siguiente: “El comercio electrónico, puede ser definido como la oferta y la contratación electrónica de productos y servicios a través de dos o más ordenadores o terminales informáticos conectados a través de una línea de comunicación dentro del entorno de red abierta que constituye Internet.”<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos. **Comercio electrónico y comercio interior**. Pág. 3.

<sup>28</sup> Aguilar Guerra, Vladimir. **El negocio jurídico**. Pág. 52.



Desde el punto de vista jurídico, el profesional guatemalteco aborda el comercio electrónico como un mecanismo de compraventa, no únicamente de mercancías sino también los servicios que puedan ofrecer los comerciantes.

### **2.3. Importancia**

El comercio electrónico, no solo se utiliza para la publicación de productos sino también para la materialización de contratos a través de ventas y distribución de productos, lo que se hace entre consumidores y empresas y entre empresas para llevar a cabo contratos de múltiples objetos jurídicos. Se hace necesario entonces establecer normas que regulen el mundo de internet. Existen varias legislaciones que han ido contemplando esta nueva forma de contratación y de esta forma proteger a los que hacen uso de internet.

Actualmente, la doctrina plantea determinados aspectos jurídicos no previstos en la norma, tales como el consentimiento, momento y lugar en que se forma el consentimiento, la capacidad, la nulidad por vicios del consentimiento, entre otros. En un origen la aceptación de la contratación que se emitía como consentimiento era oral, posteriormente se plasma en un documento de formato papel, siendo este entre otros aspectos el elemento constitutivo de la perfección del contrato.

El comercio electrónico, tiene una fuerte vinculación con el contrato electrónico, dentro del comercio electrónico se distinguen, entre comercio electrónico en sentido amplio y



sentido estricto. En el primero de los casos se entenderá el comercio electrónico como el intercambio de datos por medios electrónicos, estando o no vinculado con la actividad comercial, mientras que en el segundo caso se refiere a transacciones del ámbito comercial que se desarrollan a través de las nuevas tecnologías de la información, donde se incluye la compraventa de bienes y servicios, y todo lo referente al contrato.

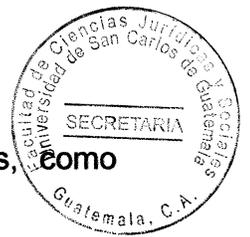
El comercio electrónico no es más que cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial, la que se basa en la transmisión de datos sobre redes de comunicación, no solo se realizan compra y venta electrónica de bienes, información o servicios, sino también el uso de la red para actividades de la venta.

El comercio electrónico se caracteriza a través de tres elementos: “La noción de actividad comercial, la desmaterialización del soporte papel utilizado en las transacciones, sin que haya una modificación en cuanto a la naturaleza jurídica de las operaciones, las que permanecen inalterables, y la internacionalización inherente a los intercambios comerciales.”<sup>29</sup>

La contratación informática lleva implícita también la comercialización de los bienes informáticos, misma que se hizo necesaria en dichos contratos elaborados por temas de protección jurídica, los que no han sido suficientes. Por lo tanto, forma parte de los contratos de servicios, los cuales son múltiples teniendo en cuenta la variedad de los

---

<sup>29</sup> Canva Arria, Luis, **Conocimientos de embarque electrónicos**. Pág. 45.



servicios que existen y en los que intervienen diferentes figuras jurídicas, como arrendamiento, compraventa, entre otros.

## **2.4. La oferta y la aceptación en el comercio electrónico**

Tomando en consideración que la existencia de elementos comerciales, dentro de un contexto general se desenvuelve mediante la oferta, demanda y aceptación, como parte del ciclo del comercio. Para el efecto, es importante conocer dicha interacción exponiéndose de la manera siguiente;

### **a) La oferta**

A lo largo de la historia la oferta ha sido la manera en la que los comerciantes o personas particulares ofrecen un determinado producto a la población es por ello la oferta es: "Denominada propuesta de contrato o invitación a contratar y que consiste en la manifestación expresa o tácita de una persona a otra o al público, haciéndole saber su disposición u ofrecimiento de celebrar determinado contrato."<sup>30</sup>

Básicamente, lo anterior determina que la oferta, es la propuesta que genera una de las partes de las condiciones, facilidades, productos y actividades que puede cumplir y hacer efectivas dentro de la relación contractual o de transacción, por lo que se observan características del producto o servicio.

---

<sup>30</sup> Contreras Ortiz, Rubén Alberto. **Obligaciones y negocios jurídicos civiles**. Pág.215.



Siendo indispensable para la existencia de la dinámica comercial, considerando que una de las partes principalmente, genera la motivación para desarrollar la actividad, misma que producirá una satisfacción a las necesidades reciprocas de las partes de la actividad comercial.

Es una declaración de voluntad unilateral mediante la cual el declarante propone al destinatario la celebración de un determinado contrato; el Artículo 1629 del Código Civil guatemalteco establece que “La persona que ofrezca al público objetos en determinado precio, queda obligada a mantener su ofrecimiento.”

La oferta a la propuesta conocida por el destinatario, se obliga al oferente, la propuesta que no ha llegado a conocimiento del destinatario es policitación. Una oferta dirigida al público, o sea a personas indeterminadas como es el caso de las ofertas por medio de equipo electrónico, valdrá como oferta si el que propone indica claramente que su propuesta tiene carácter obligatorio.

#### **b) La oferta con pluralidad subjetiva**

Puede ocurrir que una persona ofrezca a varios destinatarios la celebración de un mismo contrato o que varias personas ofrezcan a un solo destinatario. En el primer caso, la resolución depende de la manera como se planteen las ofertas. La autora Patricia Nieto Melgarejo expone:



“Si cada una se refiere a la celebración de un contrato singular bilateral entre el oferente y cada uno de los destinatarios, cualquiera de éstos podrá aceptar la oferta que se le ha hecho, siempre que los contratos puedan celebrarse separadamente, si no fuera posible por tratarse de un contrato único plurisubjetivo bilateral, cada uno de los destinatarios debe aceptar la respectiva oferta que se le ha hecho.”<sup>31</sup> En el segundo caso el destinatario podrá aceptar la oferta que prefiera o tratándose de contratos que pueden celebrarse paralelamente, las ofertas que desee.

### **c) La aceptación**

Con respecto a la aceptación, se expone: “Es la declaración de voluntad emitida por el destinatario y dirigida al oferente, en el que comunica a éste su conformidad con los términos de la oferta. Con su declaración queda obligado de celebrar el contrato en los citados términos. Al igual que la oferta, la aceptación debe contener la intención de contratar.”<sup>32</sup>

El Código Civil de Guatemala en el Artículo 1523; establece que “Cuando la oferta se haga a persona ausente, el contrato se forma en el momento en que el proponente recibe la contestación de aquella dentro del plazo de la oferta.”

Uno de los problemas de la contratación electrónica con respecto a la aceptación es el de su carácter recepticio. Entonces se concluye que tanto la oferta como la aceptación

---

<sup>31</sup> Nieto Melgarejo, Patricia. **Nociones Generales del Comercio Electrónico**. Pág. 35.

<sup>32</sup> *Ibíd.* Pág. 40.



deberán proponerse y celebrarse por medios eléctricos. Sin embargo solo basta que sea electrónica la aceptación para el contrato electrónico.

No existe una oferta electrónica cuando un artículo es ofertado por catálogo o en papel pero adquirido a través de una llamada telefónica. La ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, Decreto 47-2008, del Congreso de la República de Guatemala en el Artículo 20 determina que:

“Acuse de recibo, preceptúa: si al enviar o antes de enviar una comunicación electrónica, el iniciador solicita o acuerda con el destinatario que se acuse recibe de la comunicación electrónica, pero no se ha acordado entre estos una forma o método determinado para efectuarlo, se podrá acusar recibo mediante: a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no; b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibido la comunicación electrónica. Cuando el iniciador haya indicado que los efectos de la comunicación electrónica estar condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que la comunicación electrónica no ha sido enviada en tanto que no se haya recibido el acuse de recibo.”

Por lo que es importante indicar que obligatoriamente la aceptación recae en el carácter de recepción y su resultado de acuse de recibido.



### **2.4.1. Requisitos de la aceptación para su validez**

Existen múltiples criterios de clasificación del comercio electrónico, para lo cual se abordan las siguientes al respecto:

#### **a) Comercio entre empresas**

“Mediante este tipo de redes se pretende hacer confluir en una misma plataforma el aire de seguridad que se respira en una red cerrada con el potencial que presentan la utilización de las redes abiertas, como Internet. Es el mundo de las denominadas “Extranet”, que les sirven de referencia”<sup>33</sup>

Esta clasificación se utiliza propiamente para las negociaciones y comercio de carácter electrónico, existen diversas empresas, programas y comerciantes que utilizan dicho medio dando una mayor certeza jurídica del acto de compraventa mercantil.

#### **b) Comercio entre empresa y consumidor**

“Uno de los temas más trascendentes del comercio a través de la internet, desde la perspectiva del consumidor final, es la problemática de la posible vulneración de sus derechos fundamentales facilitada por la utilización de las nuevas tecnologías y

---

<sup>33</sup> De La Cueta Martínez, Juan Miguel y Echevarría Barbero, José María. **Comercio electrónico requisitos Legales Para Su Desarrollo en CREMADES**. Pág. 1098.



específicamente, del derecho a la intimidad (privacidad) y al secreto de las comunicaciones (confidencialidad) garantizados constitucionalmente.”<sup>34</sup>

La interne ha sido un medio tecnológico, reciente el cual ha venido a innovar el comercio, convirtiendo al mismo a electrónico a través de la internet y las redes sociales donde actualmente interactuar tanto el comerciante como el usuario o consumidor.

### **c) Comercio electrónico directo o comercio electrónico on-line**

“El comercio electrónico directo es aquel que puede perfeccionarse contractualmente y completarse la ejecución del contrato y la satisfacción de los contratantes únicamente a través de la red, utilizando solamente medios electrónicos. La entrega de bienes se produce sin soporte físico, únicamente a través de la red. Por tanto el contrato se perfecciona por medios electrónicos (título), pero también la “cosa” o, generalmente, el servicio se entregan o satisfacen electrónicamente.”<sup>35</sup>

Dentro de las nuevas tendencias tecnológicas han existido diversos cambios de carácter tecnológico, los cuales han venido renovar la actividad de comercio entre los comerciantes y los usuarios y consumidores, creando nuevas tendencias de compraventa mercantil.

---

<sup>34</sup> **Ibíd.** Pág. 1094

<sup>35</sup> Fernández Fernández, Rodolfo: **Contratación Electrónica La prestación del Consentimiento en Internet.** Pág. 22.



Asimismo es importante hablar sobre los requisitos de la aceptación para su validez se encuentran las siguientes:

- “Debe ser congruente con la oferta
- Apertura, la aceptación debe ser hecha mientras la oferta se encuentra vigente
- Intención de contratar
- Que guarde la forma requerida.”<sup>36</sup>

Por consiguiente, dentro de la dinámica entre oferta y aceptación, resulta importante mencionar que se complementan en cada una de las formas de actividad comercial, incluyendo el ámbito electrónico, derivado que permite concretarse, considerando que una de las partes ofrece un bien, producto o servicio y la otra parte lo acepta, utilizando el elemento tecnológico que los respaldará.

## **2.5. El contrato electrónico**

Como parte del desarrollo de la ciencia jurídica, es importante conocer los aspectos desde el punto de vista doctrinario que permiten apreciar que es el contrato electrónico, por lo tanto, se exponen de la manera siguiente.

A continuación, se hace referencia al contrato electrónico: “Todo contrato en que al menos la aceptación se trasmite por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones.”<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> **Ibíd.** Pág. 41.

<sup>37</sup> Bautista, Diana. **El contrato electrónico y el derecho internacional privado.** Pág. 18.



Como se observa, se materializa la voluntad con el apoyo de un medio electrónico, por lo cual, se consolida y se crea una obligación entre ambas partes, realizándose de forma rápida, efectiva permitiendo la conformación de nuevas actividades mercantiles que conllevan a un desarrollo e impulso en la actividad económica de las sociedades del mundo.

Asimismo, es considerado: "Todo contrato celebrado sin la presencia física simultánea de los factores, prestando este consentimiento en origen y destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, concertados por medio de cables, radio, medios ópticos o cualquier otro medio. No existe la presencia de las partes. El consentimiento se presta por medio electrónico y el soporte del documento queda de manera electrónica."<sup>38</sup>

El autor, aporta elementos importantes como lo es la inmediatez y la actividad simultanea entre los interesados, el uso de equipos electrónicos y por ende almacenamiento de datos para respaldar dichas acciones, generando confianza en la actividad con base en sus beneficios y modernización dentro del ámbito comercial.

Por otra parte se considera cómo: "Aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico cuando este tiene, o puede tener, una incidencia real y directa de la voluntad o el desarrollo o interpretación futura del acuerdo."<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Aguilar Rojas, Estuardo. **Contratación electrónica**. Pág. 14.

<sup>39</sup> Davara, Miguel Ángel. **Los contratos electrónicos**. Pág. 87.



Por consiguiente, el autor determina que además de los elementos electrónicos, se percibe la interpretación del acuerdo de forma presente y futura, además, determina la voluntad que converge en dicha actividad de intercambio comercial. Para el efecto, los aspectos doctrinarios expresados, permiten observar la existencia de elementos importantes de la actividad que se desarrolla con el apoyo de elementos electrónicos y la materialización de la voluntad mediante características de datos y su transferencia en un contexto específico.

Asimismo, la actividad comercial ha trascendido a diversas modalidades que aún se encuentran en procesos de desarrollo y consolidación, pero se encuentran funcionando a pesar que en diversos países desde la perspectiva jurídica aun no cuentan con el respaldo para su aplicación.

Para el efecto, se ha analizado la importancia del ciberespacio y la dificultad que ofrece para los Estados el regular las actividades que en él se realicen. Se determina que: "Es aquí en donde se tiene que estudiar entonces cuales son los contratos electrónicos más importantes que se presentan como operaciones de comercio electrónico, y que representan nuevas complicaciones para las potestades jurisdiccionales de los Estados, en donde muchas veces se confunden con tradicionales contratos de compraventa."<sup>40</sup>

Por consiguiente, el autor citado, determina que se presentan operaciones comerciales vía electrónica y especialmente en países considerados potencias económicas, tal es el

---

<sup>40</sup> Barriuso Ruiz, Carlos. **Las declaraciones de la voluntad realizados por medios electrónicos.** Pág. 27.



caso de Estados Unidos, siendo en otros países, donde aún no cuentan con la orientación efectiva para los contratos comerciales.

Una gran parte de la investigación jurídica se basa en el comercio electrónico, de acá la importancia de abordar el mismos desde un punto de vista doctrinario y jurídico, una vez que se realiza una compraventa vía electrónica o internet, nace la figura jurídica del contrato electrónico, de acá la relevancia de abordar dicha figura jurídica a grandes rasgos, el comercio electrónico, actualmente se encuentra a la vanguardia en los países desarrollados, en el caso de Guatemala al ser un país en vías del desarrollo está tomando este tipo de comercio como una nueva modalidad para la compraventa de mercaderías en el territorio nacional y fuera de este.





## CAPÍTULO III

### 3. Derechos fundamentales de los consumidores

Actualmente la compraventa mercantil a través de las redes sociales y la internet es un mecanismo bastante utilizado por los guatemaltecos, principalmente por motivos de precios, rapidez y agilización en dichos procesos, pero es importante indicar que el comercio electrónico en muchas ocasiones funciona como un mecanismo de fraude a los consumidores, tanto en la calidad de los productos como en la entrega de los mismos que nunca se lleva a cabo, por lo cual es importante que las normas jurídicas guatemaltecas principalmente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, la cual debe de proteger los derechos fundamentales de los consumidores dentro del territorio nacional, siendo uno de esos derechos el de retracto en la compraventa mercantil a través de la internet, lo cual se hace mención más adelante dentro del presente estudio jurídico, a continuación se abordan los principales derechos que asisten a los consumidores en el territorio guatemalteco, así como las instituciones encargadas de la protección de los mismos.

#### 3.1. Aspectos generales

El comercio es una de las actividades más antiguas que ha desarrollado el ser humano, con la evolución del derecho y del comercio en sí, se ve la necesidad de implementar normas jurídica que rigieran dicha actividad, entre dichas normas se crea de igual



manera el derecho de consumo, que propiamente radica en el derecho que asiste a los consumidores y la protección que los estados y las normas jurídicas implementan para su defensa.

Los derechos del consumidor han surgido como un estatuto personal del consumidor. Se ha planteado que el objeto y razón de ser de esta nueva disciplina jurídica es la protección de aquel sujeto que denominamos consumidor, por lo cual es importante derecho del consumidor al conjunto de normas jurídicas que tiene por objeto la protección de los derechos de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados a cubrir las necesidades personales. Este derecho de consumo está estructurado para que las relaciones entre los contratantes, los derechos y deberes, así como las obligaciones que se derivan entre proveedores o prestadores y consumidores sean respetadas, para lograr un equilibrio sano en el mercado.

Uno de los puntos relevantes del derecho de consumo es el carácter tutelar sobre la adquisición de mercancías y servicios de terceras personas en este caso los comerciantes, por lo cual al respecto se establece lo siguiente:

“El Derecho del Consumo es una materia jurídica de carácter funcional, abocada al estudio de las normas que reglamentan el consumo de bienes y servicios, con un particular interés tutelar respecto de quienes en el diario vivir se ven enfrentados a adquirir tales productos. En términos normativos, la fisonomía del Derecho del Consumo es heterogénea, destacándose elementos de derecho privado como de



derecho público, y su desarrollo se encuentra íntimamente ligado a la forma en que se desenvuelven los mercados de consumo.”<sup>41</sup>

Según lo que establece el jurista Víctor Andrade Ramírez, al respecto del derecho de consumo, es una figura jurídica, la cual busca la protección de los usuarios tanto de mercancías como de servicios, con la finalidad de que exista una legislación que proteja todas las actuaciones que estos realicen principalmente en la compraventa mercantil.

Como se ha establecido dentro del presente estudio, los avances tecnológicos y la implementación del comercio electrónico, ha hecho que el derecho de consume se desarrolle rápidamente, ya que en dichos medios electrónicos la estafa, el engaño y otros aspectos fundamentales en la compraventa mercantil de mercancías y servicios tiene a violentar los derechos de los usuarios, de esta manera se establece lo siguiente al respecto:

“Esta es una era en que los contratos de telefonía móvil, productos crediticios, seguros masivos, consultas médica y tantos otros más, se reputan consentidos y perfeccionados mediante el simple posicionamiento de la huella digital por breves segundos en un lector biométrico, y en que la sola intención de adquirir un producto por medio de un sistema de compra en línea puede implicar la aceptación de una política de privacidad que incluye el uso de la información de navegación del usuario para

---

<sup>41</sup> Andrade Ramírez, Víctor. **Derecho del consumo. Un breve relato sobre sus fundamentos, desarrollos y nuevas tendencias.** Pág. 2.



ofrecer publicidad dirigida por patrones conductuales. Este es también un mundo en que podemos aceptar diversas transacciones comerciales mediante dispositivos móviles, incluso pudiendo estos ser usados como medio de pago autónomo y no sólo como un terminal de datos, pero en los que las normas sobre presentación de información de relevancia para la decisión de consumo no se han adaptado a las particularidades de su interfaz.”

En muchos países en vías de desarrollo, como es el caso de Guatemala, las compraventas a través del internet y redes sociales, son tendencias de índole moderno y en muchas ocasiones muy poco confiables para la población, puesto que no hay una cultura de protección al consumidor en este tipo de compras, de acá la importancia de que se aplica el derecho de consumo y el derecho de retracto, como mecanismos principales para la protección de los usuarios.

### **3.2. Historia**

Se considera que el derecho de consumo se inició con la circulación masiva de bienes y servicios los cuales trajeron aparejadas cambios a las modalidades de formulación de la oferta, todo ello debido a la falta de una legislación apropiada que regulara la calidad de los productos o servicios puestos en el mercado.

“Se debe tomar en cuenta que en tiempos antiguos, no contaba con una protección adecuada a los consumidores, sin embargo, en el año de 1928 en Estados Unidos de



América surgió el movimiento de asociaciones de protección a los derechos del consumidor la cual se conoció como Unión de Consumidores; posteriormente en el año de 1942, se creó el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca y fue a partir de 1960 que dicha tendencia empezó a propagarse por el continente europeo, para luego conformarse en Francia el Instituto Nacional de Consumo.

Por lo antes descrito es que se dio origen la protección al consumidor, en la historia el ex presidente John F. Kennedy, fue quien brindó el apoyo suficiente a este tipo de organizaciones de consumidores, por definición, consumidores somos todos. El de los consumidores es el grupo más grande del sistema económico, se ve afectado por casi todas las decisiones económicas, tanto públicas como privadas y a su vez también influye en la toma de las mismas. Los consumidores representan dos tercios del gasto económico; sin embargo, es el único agente económico que no está organizado de manera eficaz y cuyas opiniones a menudo no se toman en cuenta."<sup>42</sup>

Los primeros vestigios del derecho de consumo surgen en Estados Unidos de Norte América, con la finalidad de proteger a los consumidores y usuarios tanto de mercancías como de servicios, dichas acciones fueron necesarias ya que en dicho país los avances tecnológicos y en el comercio eran bastante adelantados entonces se daba mucho el contrabando de mercancías y la falsificación de las mismas de acá la importancia de que se cree un derecho que proteja los intereses principalmente de los usuarios.

---

<sup>42</sup> De Soiá Cañizares, Felipe. **Tratado de derecho comercial comparado**. Pág. 58.



En Guatemala, el consumidor ha estado bastante desprotegido, pues la política económica que se maneja en el país ha sido y es determinada por los sectores económicos, es decir, la mayoría de Ministros de Economía y Finanzas Públicas han sido miembros destacados del sector empresarial, realidad que ha determinado el rumbo que han tomado las políticas económicas de los diferentes gobiernos de turno, con la única finalidad de favorecer a este poderoso grupo de poder en Guatemala.

### **3.3. Derechos**

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contenida en el Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, determina que las disposiciones contenidas en ésta son susceptibles de ser aplicadas a todos los actos jurídicos que se realicen y para el efecto en el Artículo 4 se hace referencia a los derechos fundamentales de los consumidores de la siguiente manera:

- “a) La protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio
- c) La libertad de contratación
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.



- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega de bien o lo ha utilizado o consumido.
- i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.”

La normativa legal guatemalteca que se encarga de velar por la protección de los consumidores y usuarios, establece una serie de derechos fundamentales de estos, con la finalidad de que en el marco jurídico y económico, estos no sean afectados de manera directa, por falta de los comerciantes, como lo son calidad de los productos y



servicios, fechas de caducidad de los mismos, la no entrega de los productos entre otros aspectos relevantes. Algo relevante de esta normativa es la protección de la vida y la salud de los usuarios, ya que muchas mercancías que se adquieren en el ámbito comercial son de carácter comestibles o ingeribles como lo son vitaminas, medicinas entre otros y si estos no son de la calidad requerida puede causar serios daños a la salud del consumidor.

### **3.4. Legislación**

Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contenida en el Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, establece una serie de derechos fundamentales de los consumidores, dicha ley es la que rige en la actualidad la actuación tanto de consumidores como de comerciantes, por otra parte dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco de igual manera existen otros cuerpos legales que abordan dichos derechos los cuales se desarrollaran a continuación.

#### **a) Constitución Política de la República de Guatemala**

La Constitución Política de la República de Guatemala, establece con respecto a la protección de los derechos de los consumidores en el articulado respectivo lo siguiente: La norma constitucional en el Artículo 43 manifiesta lo relativo a la libertad de industria, comercio y trabajo, y para el efecto señala lo siguiente: "Se reconoce el derecho de



autor y el derecho de inventor, los titulares de los mismos gozan de la propiedad exclusiva de su obra o invento de conformidad con la ley y tratados internacionales.”

Como se observa, además de lo estipulado en la norma también se hace mención que se debe tomar en cuenta lo establecido en los tratados internacionales, en lo relativo a la propiedad de alguna obra o invento.

Por otra parte, la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 118 señala lo relativo a los principios del régimen económico y social, indicando para el efecto lo siguiente. “El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social. Es obligación del Estado orientar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional. Cuando fuere necesario, el Estado actuará complementado la iniciativa y la actividad privada, para el logro de los fines expresados.”

El anterior artículo se cita, ya que el consumidor debe ser protegido, en lo relativo a la adquisición de los distintos productos o servicios que se le ofrecen, para lo cual este ayuda de gran manera a la economía nacional y social, ya que también se le está asegurando empleo a muchas personas.

#### **b) Código Civil, Decreto Ley número 106**

En el Código Civil, contenido en el Decreto Ley número 106 del Jefe de Estado, se encuentra regulado lo relativo a las personas, lo cual de conformidad con la ponente se



puede relacionar con el derecho de los consumidores, para lo cual se citan los siguientes artículos:

En el Artículo 1520 del Código Civil citado, se hace referencia al contrato de adhesión, señalando para el efecto lo siguiente: “Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas. Contrato de adhesión. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuestas.”

El artículo anterior, es de suma importancia ya que por medio del contrato de adhesión se establecen las condiciones en que una empresa debe prestar ya sea los productos o servicios, siempre y cuando no las mismas no afecten al público, es decir al consumidor.

En el Artículo 1659 del Código Civil, se indica lo relativo a la oferta al público, para lo cual regula lo siguiente: “La persona que ofrezca al público objetos en determinado precio, queda obligada a sostener su ofrecimiento.”



El artículo señala la importancia que los comercios o determinados establecimientos cumplan con lo establecidos en los precios, que dan a conocer al público, sin embargo, en la actualidad, las ofertas que ofrecen al público son distintas al precio verdadero de un producto, ya que al querer adquirir un producto y quererlo comprar dentro del comercio le indican al consumidor que estos aplican restricciones a los productos, es decir, no se cumple a cabalidad lo establecido por el artículo arriba citado.

En el mismo Código Civil vigente en Guatemala, en el Artículo 1790 se hace referencia al contrato de compraventa, y señala que este se lleva a cabo cuando una persona transfiere a otra una determinada cosa, y para el efecto hay un compromiso de entregar la misma a cambio de dinero, asimismo en el Artículo 1809 del mismo cuerpo legal, indica que el vendedor está obligado a entregar la cosa vendida y para el efecto debe garantizar la pacífica y útil posesión de la misma, por lo que se considera que en estos dos artículos se protegen los derechos del consumidor en cuanto a la compra y entrega de una cosa determinada.

### **c) Código de Comercio, Decreto 2-70**

El Código de Comercio, contenido en el Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, regula todo lo relativo al comercio, y para el efecto, en dicha normativa también se da protección al consumidor, por lo que a continuación se citan los artículos que se consideran oportunos para hacer referencia a tales derechos.



En el Artículo 361 de la normativa en mención se hace referencia a la prohibición de los monopolios y para el efecto regula: “Todas las empresas tienen la obligación de contratar con cualquiera que solicite los productos o servicios que prestan, observando igualdad de trato entre las diversas categorías de consumidores.”

En el anterior artículo, se indica que los consumidores de cualquier producto o servicio, pueden contratar tales servicios con las empresas que ellos deseen y que las mismas deben tener igualdad en el trato que se les dé, pues lo que se busca tal y como lo indica el presente capítulo es la protección de los derechos del consumidor y dentro de estos se encuentra la igualdad.

Por otra parte, en el Artículo 362 del mismo cuerpo legal, señala lo relativo a que todo acto o hecho contrario a la buena fe comercial se considerará como competencia desleal entre los consumidores, ya que estos deben tener una forma justa para proteger no solo sus derechos sino también la de los demás consumidores.

Son diversas las normas y los puntos de vista que se dan al respecto de la protección al consumidor, es importante que el Estado de Guatemala, actualice su normativa en dicha rama, ya que los medios tecnológicos y el comercio electrónico son el futuro del mercado a nivel mundial, por lo cual el Estado de Guatemala debe de estar en constante actualización en lo que respecta a la protección de los derechos fundamentales de los consumidores.



## CAPÍTULO IV

### **4. Aspectos doctrinarios y prácticos del derecho de retracto en la compraventa mercantil vía internet**

Los avances tecnológicos del ser humano, lo ha llevado a buscar nuevos mecanismos que le faciliten el diario vivir en diversos campos de su vida cotidiana, uno de esos avances ha recaído en la implementación del comercio electrónico, ya que es mucho más factible, rápido y en algunos países que tiene fundamentado el derecho de consumo es hasta cierto punto más confiable, todas las transacciones son de carácter electrónico, lo cual el ser humano se ha adaptado constantemente, de acá la importancia de la aplicación del derecho de retracto, un derecho que busca respaldar al usuario al momento de realizar compraventas mercantiles vía internet o redes sociales, con lo cual se busca que al momento de verificar los estándares de calidad ya sea del producto o servicio, el usuario tenga la potestad y la facultad de devolver el mismo, basándose en el derecho de retracto.

#### **4.1. Doctrinarios**

Para tener una mejor perspectiva de lo que es el derecho de retracto y como ha evolucionado con los avances tecnológicos y el comercio electrónico, es importante abordar el mismo desde el punto de vista doctrinario, puesto que existen diversas posturas de juristas y economistas al respecto de su aplicación y la función esencial



que desarrolla, como lo es la protección de los derechos que asisten a los usuarios propiamente, en el caso de Guatemala es un derecho que no es tan aplicado, por la ignorancia de la población, que no conoce las normas jurídicas y los derechos que se encuentran regulados en la norma constitucional y las leyes ordinarias relacionadas a la protección del consumidor y usuario.

Para efectos del conocimiento del derecho de retracto y su aplicación, a continuación se abordaran los aspectos esenciales, del mismo, con la finalidad de conocer cuál es su propósito y si en Guatemala actualmente es aplicado por las instituciones pertinentes, es este caso principalmente la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, conocida por sus siglas como DIACO.

Para tener una mejor perspectiva de lo que es el derecho de retracto, se establece la siguiente conceptualización: “un derecho que tiende a convertir en verdadero adquirente a aquel a quien el retracto le corresponde. Salvo en lo que se refiere a la diferencia de persona, no trata de introducir alteración ninguna en las condiciones estipuladas; la voluntad del que retrae carece de eficacia jurídica para influir en las condiciones de la adquisición; estas condiciones están ya fijadas por el comprador y el vendedor; al retrayente toca respetarlas y cumplirlas en lo que le afecta; con vista de ellas determinará si hace o no uso del retracto; y si a ello se decide, ya sabe que el pacto está hecho y que es una ley a la cual tiene que someterse”<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> De la Puente y Lavalle, Manuel. **Derecho de retracto**. Pág. 44.



Según lo que establece el jurista mexicano, el derecho de retracto es una facultad que inviste tanto al comprador como al vendedor, da una característica bastante fundamental, que indica que este derecho no debe contravenir con los acuerdos establecidos previamente en un contrato de compraventa de carácter mercantil.

Otros juristas, acercan el derecho de retracto, con la compraventa de bienes inmuebles o propiedades tal es el caso de Jack Bigio, que establece lo siguiente al respecto: "El retracto no limita el derecho de disposición del enajenante sino el derecho de propiedad de quien lo adquiere por compraventa. Fundamenta su opinión en que el propietario del bien ejercita libremente su legítimo derecho de transferir su propiedad a un tercero que adquiere la calidad de comprador. Sólo después de adquirido el derecho a la propiedad por el comprador, este derecho se ve afectado por el ejercicio del derecho de retracto por parte del retrayente, cuyo efecto es la subrogación del comprador por el retrayente."<sup>44</sup>

Según lo establecido, el retracto es una facultad propiamente del comprador de la propiedad o en su defecto en la compraventa mercantil, pues es el que está adquiriendo, por lo cual puede retractarse en cualquier momento en base a las normas legales.

Al respecto, del surgimiento y aplicación del derecho de retracto muchos tratadistas concuerdan que el mismo surge en el derecho romano propiamente, pero su

---

<sup>44</sup> Bigio Chrem, Jack. **Exposición de motivos oficial del Código Civil- Derecho de retracto.** Pág. 6.



vinculación con las normas jurídicas se da más adelante cuando se ve la necesidad de proteger a los consumidores, por lo cual se establece lo siguiente al respecto:

“El derecho de retracto es un derecho nuevo, es conocido en el derecho Romano, como el pactum displicentia. Es una especie de compra sujeta a la aprobación del adquirente, quien no solo manifiesta su inconformidad con respecto a la cosa que le fue vendida sino también recupera el precio que este pago por ella, es una potestad que tiene el consumidor para poder ejercer su derecho de aceptar o cancelar la compra.”<sup>45</sup>

La conceptualización del jurista español, al respecto del derecho de retracto es una de las más acertadas y su punto de vista es enfocado hacia la compraventa mercantil propiamente, de igual manera que otros jurista da la potestad de la utilización del derecho de retracto al usuario, quien establece que es el que cuenta con la última palabra al momento de aceptar la compra o no, o adquirir los servicios solicitados previamente.

Es importante la aplicación y conocimiento del derecho de retracto dentro de un ordenamiento jurídico, principalmente cuando la compraventa mercantil es realizada a través de las redes sociales y del internet, pues se establece que es una compraventa de ausentes, puesto que no se conoce en muchas ocasiones ni el distribuidor o comerciante con el consumidor o usuario, por lo cual en muchas ocasiones se manifiestan descontentos en lo ofrecido y lo recibido, principalmente cuando se habla

---

<sup>45</sup> García Cruces González, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo**. Pág. 87.



en sentido de calidad de los productos y servicios ofrecidos por el comerciante, en el portal digital.

#### **4.2. Prácticos**

Anteriormente se han abordado los aspectos doctrinarios más relevantes sobre el derecho de retracto y sus diversas corrientes y posturas de los juristas que han abordado la problemática.

En lo relativo a los aspectos prácticos del derecho de retracto, propiamente, se enfocan en la aplicación de la norma jurídica y en el caso de Guatemala existen un único precedente sobre la regulación de dicho derecho, lo cual este derecho desde el punto de vista práctico se encuentra demasiado mermado, puesto que en la actualidad gran porcentaje de las compraventas mercantiles se realizan a través de las redes sociales y del internet, por lo cual, los casos en que se violentan los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios es más seguido, de acá la importancia que las instituciones estatales y el Congreso de la República de Guatemala profundicen en la aplicación del derecho de retracto y seguir legislando medios para la protección del consumidor.

En cuanto al ordenamiento jurídico que contiene el derecho de retracto en Guatemala, se encuentra la Ley de Protección y Atención al Usuario, Decreto Número 06-2003 del



Congreso de la República de Guatemala, la cual en el Artículo 51 establece lo siguiente al respecto:

**“Derecho de retracto.** El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio.”

Según lo establecido en la normativa jurídica guatemalteca, al respecto del derecho de retracto, es una facultad que cuenta cualquier persona que realice una compraventa mercantil, el margen de tiempo que establece la norma, es relativamente poco, puesto que en muchas ocasiones las instituciones encargadas de tomar tanto la denuncia como de llevar el procedimiento son demasiado tardadas, por lo cual no puede cumplir con las aplicación del ordenamiento jurídico del derecho de retracto.

En el ámbito práctico es la única regulación vigente en Guatemala, al respecto del derecho de retracto en la actualidad, por lo cual es importante que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, de una efectiva aplicación de dicha normativa, principalmente cuando las compras son realizadas a través de las redes sociales o el internet, puesto que es donde la mayoría de casos se suscita por ser una compraventa



de ausentes y no verificar en el momento la calidad de los productos y servicios que ofrece el comerciante al consumidor o usuario.

#### **4.3. La compraventa mercantil vía internet en Guatemala**

La compraventa mercantil en nuestros días a través de la internet es algo común en la actualidad, principalmente las realizadas a través de redes sociales, puesto que un gran porcentaje de la población guatemalteca cuenta con el acceso a dichas redes sociales, así como la posibilidad económica de comprar algún tipo de producto, ya que los precios son accesibles y por lo cual, es importante que al consumidor se le garantice la transacción al momento de realizar una compraventa y la descripción del producto se garantice acorde al producto que recibe al momento de la entrega, de lo contrario el consumidor cuenta con la potestad de aplicar el derecho de retracto que consiste en la devolución del producto adquirido amparándose el pacto acordado y en la descripción del producto que se hizo en la negociación.

El principal obstáculo que se ve con mayor relevancia en los contratos informáticos es el tratamiento inadecuado que en Guatemala se le da, por la falta de estructura de la administración pública que carece de normativas legales y técnicas, para un mejor uso y aplicación de la normativa legal. Al respecto Téllez indica:

“El problema que suscita los contratos informáticos no es el objeto de un tratamiento adecuado en nuestro país actualmente. Si bien la administración pública dispone de las



infraestructuras normativas, técnicas legales que son, en apariencia, mínimas para establecer términos de una adecuada contratación de bienes y servicios informáticos es importante mencionar que el sector público y en especial a raíz de la nacionalización de la banca, es el primer usuario informático del país.<sup>46</sup>

La principal problemática se encuentra en los contratos electrónicos, en el uso inadecuado de las estructuras del Estado, porque no cuenta con el soporte informático necesario, para la correcta aplicación del contrato electrónico. En algunas dependencias públicas y privadas utilizan las nuevas tendencias tecnológicas.

La compraventa mercantil tiene trascendencia de carácter social y comercial y en ese orden deben de crearse una serie de disposiciones legales que garantice tanto al vendedor como al comprador sus derechos como partes contratantes y en ese orden, la celebración de la compraventa mercantil con utilización de redes sociales como forma de comercio electrónico, en Guatemala, debe ser regulado para tener una base legal en caso de incumplimiento; además todo comerciante debe de contar con un espacio físico que acredite su inscripción ante el Registro Mercantil General de la República de Guatemala, Superintendencia de Administración Tributaria y demás obligaciones establecidas en el Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, asimismo, es importante que intervenga la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidos, como institución encargada de velar por el bienestar de los consumidos principalmente en lo que respecta al derecho de retracto y de que estos no

---

<sup>46</sup> Téllez, Julio. **Derecho informativo**. Pág. 64.



sean objeto de engaños, estafas y fraudes, todas las instituciones estatales antes descritas, es importante que intervengan y regulen la compraventa vía redes sociales, como un medio contractual entre el vendedor y consumidor que pueda generar responsabilidades tanto de índole civil y penal para ambas partes.

#### **4.4. Efectos del desconocimiento del derecho de retracto en la compraventa mercantil vía internet**

Del aspecto antes indicado, es importante señalar, que el desconocimiento no es solamente del usuario, sino también en algunas ocasiones del propietario del establecimiento mercantil, tomando en cuenta de que muchos comercios o son los propietarios lo que están a cargo, sino colaboradores que muchas veces desconocen de las disposiciones legales en dicha materia, no así, de la actividad comercial y electrónica, pues, para eso fueron contratados.

El contrato de compraventa mercantil, tiene especial atención y regulación, sobre todo en el ámbito mercantil, como consecuencia de la diversidad de relaciones contractuales celebradas diariamente, no solo en Guatemala sino también a nivel mundial, debido a que el comercio electrónico es parte de la actividad económica de todos los Estados y en materia de compraventa, prácticamente, existen regulaciones, tanto típicas como atípicas en el tráfico mercantil.



Desde hace algún tiempo, en el comercio guatemalteco, se incorporó las denominadas comunicaciones sociales o redes sociales e internet, como mecanismos de comunicación colectiva y algunos comerciantes y no comerciantes utilizando dicho medios digitales promueven bienes y servicios, poniendo al público las ofertas de algunos artículos y servicios, sin embargo, no existe garantía, tomando en cuenta que la compraventa se celebra entre ausentes y el riesgo para el consumidor es en cuanto a conocer o desconocer del producto, porque en muchas ocasiones sin garantía o respaldo se ponen en riesgo ciertos intereses.

Para el efecto, es importante señalar que en la compraventa mercantil a través de redes sociales, se pone de manifiesto y ejercicio pleno el derecho de retracto es decir la potestad que la ley otorga al comprador, consumidor y usuario, para rescindir el contrato celebrado siempre y cuando el vendedor no haya cumplido con las condiciones de entrega, ya que la disposición legal contempla un plazo de 5 días para rescindir de la mercancía y la insatisfacción del consumidor o comprador se puede dejar sin efecto el mismo.

Asimismo, de la relación contractual, antes indicada, también existe en el comprador o consumidor, bastante desconocimiento del derecho de retracto como consecuencia de la poca información divulgada, así como el desconocimiento a la normativa vigente donde se establece el pleno ejercicio del derecho de retracto y ello incide en que muchas ocasiones se vence el plazo ejercido en la ley y cuando se quiere ejercer este ya ha prescrito.



Además, las instituciones gubernamentales que se relacionan directamente con la atención del consumidor y usuario no desarrollan programas que orienten y divulguen los derechos que le asisten al consumidor y usuario, como consecuencia de ello, se limita a los habitantes al conocimiento jurídico y sobre todo de los derechos que le asisten en su calidad de usuario, cuando forman parte de una relación contractual en materia mercantil y de allí la desventaja para este y ventaja para el propietario y administrador de un establecimiento mercantil.

Es importante, que existan campañas de información a nivel nacional, sobre los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios en Guatemala, principalmente cuando la compraventa mercantil es realizada a través de redes sociales o del internet, esto con la finalidad de que no se violenten los derechos de estas personas y conozcan sobre su aplicación, tal es el caso del derecho de retracto, con el cual si las personas tuvieran el conocimiento se evitarían una gran cantidad de estafas que se dan en la actualidad principalmente cuando se hace referencia a la calidad de los productos y servicios que se prestan.

#### **4.5. Intervención de la Dirección de Atención al Consumidor y usuario en casos de retracto en la compraventa mercantil vía internet.**

En el ámbito de la actividad comercial o mercantil guatemalteca, el comerciante dentro del desarrollo de sus actividades, con ánimo de lucro busca promover bienes y servicios a clientes determinados, para lo cual celebra en forma verbal o por escrita de acuerdo a



los usos mercantiles los contratos correspondientes. Para el efecto, el consumidor es toda persona interesada en la obtención de un bien o servicio que a cambio de un precio requiere del comerciante un producto y se debe formalizar la negociación, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio contenido en el Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, especialmente, en lo relativo a la compraventa mercantil.

Por otra parte, el derecho de retracto consiste precisamente en el derecho que tiene el consumidor a dejar sin efecto un contrato celebrado o por celebrarse en un plazo no mayor de cinco días, para lo cual ha decidido dejar sin efecto la compra o contratación solicitada derivado de diversas causas.

El derecho de retracto, es la potestad que tiene el consumidor de poder ejercer su derecho de aceptar o cancelar la compra que realizo vía internet, el cual su única regulación en la normativa guatemalteca se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Numero 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, la cual establece en el Artículo 51 que: “El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario.”



El ámbito comercial se ha visto en la necesidad de generar acciones en protección a los usuarios, como lo es la garantía del derecho de retracto en las actividades comerciales de productos determinados.

El problema radica que la compraventa mercantil es un contrato mercantil de carácter típico y la cual es fundamentada en diversos principios y derechos, pero los consumidores y usuarios desconocen del derecho de retracto y por ende, no puede ser aplicado en los cinco días siguientes en el momento de pactar la compra por la vía de internet, el tiempo que se tienen para ejercer este derecho aludido, por lo tanto, no puede devolver al proveedor el producto comprado, tomando en cuenta que no se presenta de manera física el producto por el uso de las ventas por celular, internet o por catálogo.

La falta de información de los derechos y garantías que le asisten a los consumidores, ha generado una serie de perjuicios tomando en cuenta la existencia de un contrato electrónico, siendo un tipo de contratación típica, puesto se encuentra regulado en el Decreto Número 47-2008, del Congreso de la República de Guatemala, que establece en el Artículo 15 lo relativo a formación y validez de los contratos por medio de una comunicación electrónica, tomada como actividad comercial. Además, las compras vía internet, catálogo o por celular han presentado una diversidad de problemáticas, por lo que, los usuarios o consumidores no esperan el producto de esa manera, existen anomalías y no saben cómo dejar sin efecto el contrato, por lo cual son vulnerados los derechos del propio consumidor.



Por otra parte, también es importante establecer que, el contrato de compraventa mercantil en él es un contrato que se da por adhesión puesto que únicamente es redactado por una persona y se adhiere de forma legal a la compraventa mercantil.

En la actualidad, los medios tecnológicos han sido de gran beneficio y desarrollo para el ser humano, tomando en consideración que los medios de comunicación que se han implementado, a través de la tecnología, han facilitado varias acciones cotidianas del ser humano, como la compraventa de productos en la vía electrónica, para distintos usos o bien servicios y todo esto principalmente a través del internet o por celular, donde el consumidor no cuenta con ninguna garantía del producto o protección del Estado en su inversión y únicamente tiene como garantía la palabra y descripción del vendedor sin ninguna protección jurídica.

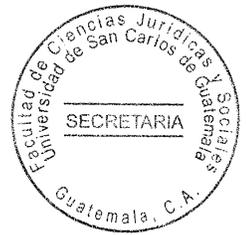
En base a esto es importante que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como institución de carácter estatal y encargada de la protección de los derechos fundamentales de los consumidores aplique el derecho de retracto en la compraventa mercantil con la finalidad de cumplir con sus atribuciones y funciones que es la protección de los consumidores y usuarios.

El derecho de retracto, es un derecho inherente de todos los consumidores, que le faculta a devolver el producto adquirido, por no cumplir con lo especificado en las características de producto, esto puede abarcar falta de marcas, que no sean cien por ciento original, que carezcan de garantía, que se encuentren ciertos desperfectos de



fábrica en el producto. Una vez el consumidor haya encontrado alguna anomalía dentro del mismo puede automáticamente utilizar su derecho de retracto en la compraventa mercantil, por lo cual la DIACO, debe de intervenir en todos estos procesos, pues se encuentra regulado entre sus atribuciones y funciones como ente protector de los derechos de los consumidores y usuarios.



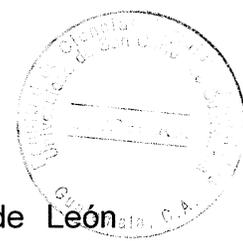


## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El problema del presente estudio radica en el desconocimiento de los consumidores de los derechos que le asisten al momento de realizar la compraventa mercantil, como lo es el derecho de retracto, el cual se encuentra regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, específicamente en el Artículo 51, el cual debe de cumplirse y aplicarse principalmente en las ventas vía electrónica que se realizan en el territorio nacional, dicho derecho asiste principalmente al consumidor y le garantiza un producto de calidad.

Para que los usuarios y consumidores en Guatemala, puedan aplicar el derecho de retracto, regulado en la normativa legal antes mencionada, es importante primero que estos tengan conocimiento de la misma, por lo que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como institución encargada de velar por los derechos que le asisten a los consumidores y usuarios, debe de realizar campañas de información sobre la utilización de las normas legales que los amparan y dar a conocer el derecho de retracto, el cual se debe de aplicar a la compraventa mercantil a través de las redes sociales e internet, medios tecnológicos donde actualmente los guatemaltecos realizan una gran cantidad de compras.





## BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR GUERRA, Vladimir. **El negocio jurídico**. Guatemala: Ed. F. de León Impresos, S.A, 2002.

AGUILAR ROJAS, Estuardo. **Contratación electrónica**. Guatemala: Ed. Costa Rica, 1896.

ANDRADE RAMÍREZ, Víctor. **Derecho del consumo. Un breve relato sobre sus fundamentos, desarrollos y nuevas tendencias**. Santiago de Chile, Chile: Ed. Universidad de Chile, 2015.

BARRIUSO RUIZ, Carlos. **Las declaraciones de la voluntad realizados por medios electrónicos**. Uruguay: (s.e.), 1998.

BAUTISTA, Diana. **El contrato electrónico y el derecho internacional privado**. Primera parte, [www/index2.php?option=content.injef.com/php](http://www/index2.php?option=content.injef.com/php), 2004. (Consultado el 25 de septiembre del, 2018)

BIGIO CHREM, Jack. **Exposición de motivos oficial del Código civil- Derecho de retracto**. Separata Especial del diario oficial «El Peruano» de 26 de noviembre de 1990.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Buenos Aires: Ed. Heliasta, 1976.

CANVA ARRIA, Luis, **Conocimientos de embarque electrónicos**. Caracas: (s.e.), 1992.

CONTRERAS ORTIZ, Rubén Alberto. **Obligaciones y negocios jurídicos civiles**. Guatemala: Ed. Guatemala, 1895.

DAVARA, Miguel Ángel. **Los contratos electrónicos**. España: Ed. Derecho Civil Hoy, 1999.



DE LA CUETA MARTÍNEZ, Juan Miguel y Echevarría Barbero, José María. **Comercio electrónico requisitos Legales Para Su Desarrollo en: CREMADES.** Buenos Aires, Ed. Porrúa, 2000.

DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. **Derecho de retracto.** México: Ed. Themis, 1998.

DE MIGUEL ASCENCIO, Pedro Alberto. **Derecho Privado de Internet.** Madrid, España: Ed. Civitas, 2002.

DE SOIÁ CAÑIZARES, Felipe. **Tratado do Derecho Comercial Comparado.** Madrid, España: Ed. Montaner y SimonS A, 2000.

FERNANDEZ FERNANDEZ, Rodolfo. **Contratación Electrónica: La prestación del Consentimiento en Internet. 2001.** Barcelona: Ed. Bosch, 2002.

FUEYO LANERI, Fernando. **Interpretación y juez.** Chile: Ed. Universidad de Chile, 1976.

GARCÍA CRUCES GONZÁLEZ, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo.** Madrid, España: Ed. Revista de Derecho Mercantil, 1989.

Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos. **Comercio electrónico y comercio interior.** Costa Rica: (s.e.), 2005.

NIETO MELGAREJO, Patricia. **Nociones generales del comercio electrónico.** México: Ed. UNAM, 2000.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.** Buenos Aires: Ed. Heliasta, 2000.

RIPERT, Georges. **Tratado elemental de derecho mercantil.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Tipográfica, 1954.

ROCCO, Alfredo. **Principios de derecho mercantil.** México: Ed. Nacional, Revista de Derecho Privado, 1968.



**SÁNCHEZ CALERO, Fernando. Principio de derecho mercantil. España: Ed. Aranzadi-Thomson Reuters, 2012.**

**TÉLLEZ, Julio. Derecho informativo. México: Ed. Porrúa, 2012.**

**VÁSQUEZ MARTÍNEZ, Edmundo. Derecho mercantil. Guatemala: Ed. Universitaria, Universidad de San Carlos, 1966.**

**VÁSQUEZ MARTÍNEZ, Edmundo. Instituciones del derecho mercantil. Guatemala: Ed. Ius, 2012.**

**VILLEGAS LARA, Rene Arturo. Derecho mercantil guatemalteco. Guatemala: Ed. Universitaria, 1988.**

**Legislación:**

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

**Ley del Organismo Judicial. Decreto 2-89 del Congreso de la República. 1989.**

**Código de Comercio. Decreto 2-70 del Congreso de la República. 1970.**

**Código Civil. Decreto Ley 106, del Jefe de Gobierno Enrique Peralta Azurdía. 1996.**

**Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto 6-2003 del Congreso de la República. 2003.**