

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man on horseback, holding a staff and a book. Above him is a crown. To the left and right are two pillars with the words 'PLUS' and 'ULTRA' respectively. The outer ring of the seal contains the Latin motto 'LETTERAS OIIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACATEMALTENSIS INTER'.

**LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DEL EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO Y  
USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA**

**EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO**

**GUATEMALA, MAYO DE 2021**

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

**LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DEL EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO Y  
USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA**

**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Y los títulos profesionales de

**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, mayo de 2021

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**DECANO:** Licda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez  
VOCAL I, en sustitución del Decano

**VOCAL II:** Lic. Henry Manuel Arriaga Contreras

**VOCAL III:** Lic. Juan José Bolaños Mejía

**VOCAL IV:** Br. Denis Ernesto Velásquez González

**VOCAL V:** Br. Abidán Carías Palencia

**SECRETARIA:** Licda. Evelyn Johanna Chevez Juárez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase**

**Presidente:** Licda. Marisa de Jesús Pérez Guzmán

**Vocal:** Licda. Paula Estefany Osoy Chamo

**Secretaria:** Licda. Ileana Noemi Villatoro Fernández

**Segunda Fase**

**Presidente:** Lic. Cristobal Gregorio Sandoval García

**Vocal:** Licda. Mónica Victoria Teleguario Xicay

**Secretaria:** Licda. Ileana Noemi Villatoro Fernández

**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).



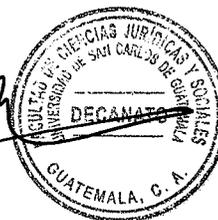
**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala



Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, once de marzo de dos mil veintiuno.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO, titulado LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DEL EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

AJLR/JP.





Guatemala 25 de Septiembre del 2020

Lic. Gustavo Bonilla  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad de San Carlos de Guatemala



Lic. Bonilla:

Le informo que corregí en forma física y virtualmente la tesis del alumno **EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO** con número de carné **200716944** que se denomina: **“LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DEL EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA”**.

La tesis efectivamente cumple con lo requerido en el instructivo respectivo de la Unidad de Asesoría de Tesis de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, habiendo sido las modificaciones señaladas llevadas a cabo, razón por la cual es procedente la emisión de **DICTAMEN FAVORABLE**.

Atentamente.

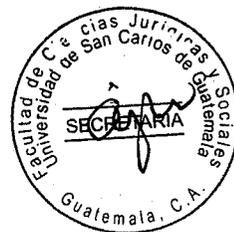
**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

---

Dr. Carlos Herrera Recinos  
Docente Consejero de Estilo



Alvarado & García Asociados  
Abogados y Notarios  
Bufete Corporativo



Guatemala 03 de julio del año 2020.

**Lic. Gustavo Bonilla**  
**Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala.**  
**Su Despacho.**

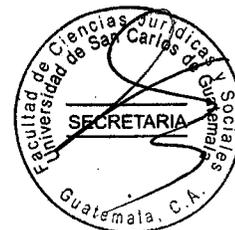


Me place saludarle deseándole los correspondientes éxitos en ese despacho y demás labores profesionales. En cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, en mi calidad de asesor del trabajo de tesis del bachiller **EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO**, titulado: **"LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DEL EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA"**; es procedente dictaminar respecto a la asesoría del mismo debido a las siguientes justificaciones.

- i. El estudiante **EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO**, en su trabajo de tesis, enfoca con bastante propiedad con apoyo en el derecho positivo y la doctrina, sobre la aplicación del arbitraje de consumo en la solución de conflictos en las relaciones del emisor de tarjeta de crédito y usuario en la legislación guatemalteca.
- ii. El tema es abordado en una forma sistemática, de fácil comprensión y didáctica, abarcando antecedentes, definiciones, doctrina y una conclusión discursiva, así como regulación legal en la materia, apoyando su exposición con fundamento en normas constitucionales, convenios internacionales del derecho administrativo, así como el derecho ordinario aplicable al mismo, lo que hace de este trabajo un documento de consulta y utilidad a quien esa clase de información necesite.
- iii. Aunado a lo expuesto, se pudo establecer que el referido trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría prestada, habiéndose apreciado el cumplimiento a los presupuestos tanto de forma como de fondo, exigidos por el Artículo treinta y uno (31) del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ya que las técnicas que se utilizaron fueron la documental y de fichas bibliográficas, con las cuales se recopiló la información actual y relacionada con el tema.
- iv. El contenido del trabajo de tesis tiene relación con la conclusión discursiva, siendo la bibliografía empleada la correcta y relacionada con las citas bibliográficas de los capítulos. Al sustentante, le sugerí ampliar sus capítulos, introducción y bibliografía, bajo el respeto de su posición ideológica; quien se encontró conforme con llevarlas a cabo, y por último pude constatar que la bibliografía era la adecuada para la elaboración del tema.

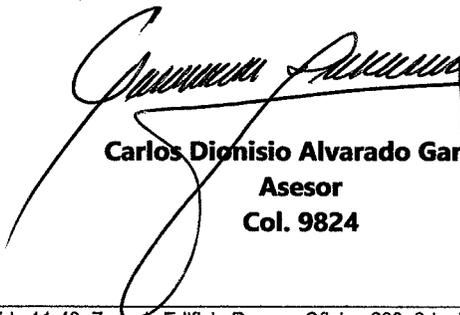


Alvarado & García Asociados  
Abogados y Notarios  
Bufete Corporativo



- v. El trabajo denota esfuerzo, dedicación y empeño y personalmente me encargué de guiarlo durante las etapas del proceso de investigación científica, aplicando las técnicas de investigación y los métodos analíticos y sintéticos; con lo cual se comprobó la hipótesis planteada.
- vi. No fueron necesarios la presentación de cuadros estadísticos, debido a que la investigación no lo ameritaba.
- vii. El lenguaje empleado durante el desarrollo de la tesis es correcto y el contenido de la misma es de interés para la ciudadanía guatemalteca, siendo el trabajo un aporte técnico y científico para los estudiantes y catedráticos que manejen el tema del derecho civil y administrativo, especialmente sobre en la aplicación del arbitraje de consumo en las relaciones de consumo del uso de la tarjeta de crédito, trabajo que fue realizado con esmero por parte del estudiante.
- viii. Por lo expuesto concluyo que el trabajo de tesis, no se limita a cumplir únicamente con los presupuestos de presentación y desarrollo, sino también a la sustentación en teorías análisis y aportes tanto de orden legal como académica, ello en atención a los preceptos del normativo en mención regulados para el efecto, resultando como relevante el contenido analítico inserto en todo el trabajo de investigación
- ix. Aunado a lo anterior manifiesto expresamente que con el bachiller **EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO**, no me unen nexos de parentesco, amistad íntima o enemistad, ni cualquier otro tipo de relación que pudiera afectar la imparcialidad de este dictamen, la cual ofrezco sin ningún interés directo o indirecto.
- x. En consecuencia, en mi calidad de **asesor** de tesis me permito **DICTAMINAR FAVORABLEMENTE**, en el sentido de que el trabajo de tesis de grado del autor amerita seguir su trámite hasta su total aprobación para ser discutido en su examen público de graduación y poder optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

**Sin otro particular me suscribo como su atento y seguro servidor.  
Deferentemente;**

  
**Carlos Dionisio Alvarado García**  
**Asesor**  
**Col. 9824**

Lic. Carlos Dionisio Alvarado García  
ABOGADO Y NOTARIO



**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, 25 de mayo de 2020.**

Atentamente pase al (a) Profesional, **CARLOS DIONISIO ALVARADO GARCÍA**  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
**EDRAS SALOMON GARCÍA SOTO**, con carné **200716944**,  
 intitulado **LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS**  
**RELACIONES DEL EMISOR DE TARJETA DE CRÉDITO Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA.**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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.

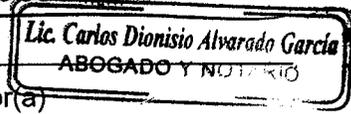
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros 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 26 / 06 / 2020 f)

*[Handwritten signature of Carlos Dionisio Alvarado García]*  
**Lic. Carlos Dionisio Alvarado García**  
**ABOGADO Y NOTARIO**  
 Asesor(a)  
 (Firma y Sello)





## DEDICATORIA

### **A DIOS:**

Por darme la vida y estar siempre conmigo, demostrándome su amor y misericordia, por cuidar de mí, y darme la bendición y dicha de alcanzar mis metas académicas, dándome siempre fuerza, sabiduría y fortaleza, por brindarme una familia que siempre me apoya con amor y consejos.

### **A MIS PADRES:**

Daniel García Pichol y María Ester Soto Quelex, por darme su apoyo incondicional, por brindarme su amor siempre con una sonrisa, un abrazo, palabras de aliento, porque me dieron todo lo que pudieron con sacrificios que hicieron y siguen realizando para mejorar mi vida, porque nunca me dejaron y siempre confiaron en que lograría mis metas, por corregirme, por levantarme cuando me caía y estar junto a mí, cuando los necesitaba, por orar siempre por mí, por eso y mucho más, les doy las gracias y quiero que sepan que los amo con todas las fuerzas de mi corazón, que Dios los bendiga infinitamente, porque a mí bendijo con dos ángeles a los cuales llamo papá y mamá.

### **A MI HERMANO:**

José Jonathan García Soto, por brindarme su apoyo, amor y sinceridad sin ninguna condición, por darme alientos y consejos, por estar conmigo en mis logros y compartir sus logros conmigo, porque tener un hermano como vos es una bendición en mi vida, por eso quiero que sepas que estaré con vos siempre y te quiero infinitamente y siempre estas mi corazón.

### **A MIS ABUELOS:**

Jorge Soto y Matilde Quelex, Leonso García y Eulalia Pichol, por ser parte de mi vida, brindarme cariño amor y consejos, porque ellos formaron parte de mi inspiración para lograr alcanzar mis metas, ocupando un lugar muy especial en mi corazón y en mi mente.



**A MI NANA:**

Bernarda, porque ella me brindó su amor y consejo junto a mis padres, formando así parte de mi familia, y por eso la tengo presente en mi mente y en mi corazón

**A MI TÍA:**

Laura García, por creer siempre en mí, para lograr mis metas y por brindarme su cariño.

**A MIS AMIGOS:**

Alex Montenegro, Nidia Avalos, Edgar Ventura, Julia Reynoso, Josué Méndez, Lilian Lima, Lucia Luna, Eber Cutz, Cristian Hernández y a quienes no individualizo porque podría omitir un nombre o apellido, y a todos les tengo aprecio y cariño verdadero, gracias por brindarme su apoyo incondicional, amistad y cariño cuando más lo necesité.

**A:**

Licenciado Carlos Dionisio Alvarado García, David Sentés Luna, Nancy Michele Ayapan Mendoza, Omar Barrios Osorio, por brindarme su amistad y apoyo, por enseñarme los principios y valores que solo se aprenden en el ejercicio de la profesión de abogado y notario, y ahora con ayuda de Dios me servirán para llevar a cabo un ejercicio profesional llenos de grandes logros y éxitos.

**A:**

La facultad de Ciencia Jurídicas y Sociales, por ser la fuente de conocimientos con los cuales alcanzo este logro académico y por llenarme de gratos momentos en la vida.

**A:**

La tricentenaria y gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser mi alma mater y casa de estudios, porque me llena de orgullo y satisfacción poder ser un profesional egresado de esta excelentísima universidad.

## PRESENTACIÓN



En el trabajo de investigación el objeto de estudio lo constituye la aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos que nace de la relaciones entre los usuarios y el emisor de la tarjeta de crédito, que implica dar respuesta a las necesidades de justicia en forma integral, oportuna, eficiente y eficaz, que es un derecho que permite hacer efectivos aquellos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos a quienes acuden ante el sistema de justicia para solucionar sus diferencias jurídicas, los sujetos de este estudio lo representan los usuarios, los comerciantes y el emisor de las tarjetas de crédito, para que se pueda seguir ofreciendo una justicia diferente, más rápida, ágil, efectiva e, incluso, más cercana al ciudadano que los tribunales ordinarios lo que hace que esta investigación es de tipo cualitativo.

El tema abarca el ámbito, de la rama del derecho civil y administrativo, ya, que a través de la aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos que surgen en las relaciones comerciales de consumo entre usuario y emisor de la tarjeta de crédito, como un mecanismos alternativos de solución de conflictos, que surgen de la relaciones de consumo y que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos, con la finalidad de equilibrar las posiciones de cada una de las partes.

La tesis es un aporte, técnico y científico para los estudiantes y catedráticos que manejen el tema del derecho civil y administrativo, especialmente sobre el tema del arbitraje de consumo en las relaciones comerciales de consumo surgido entre usuario u emisor de la tarjeta de crédito, que comprende el periodo de 2018 a 2019.

## HIPÓTESIS



Como consecuencia del trabajo de investigación a desarrollar surgió la respuesta tentativa, el arbitraje de consumo es medio de solución de conflictos que cuenta con características muy especiales, que permiten su actual identificación como herramienta adecuada de solución de controversias, garantizando en el largo plazo su adaptabilidad a la sociedad e influyendo en el marco jurídico guatemalteco especialmente en las relaciones de consumo.

## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS



En la hipótesis que se planteó se comprobó que: El arbitraje de consumo es un medio de solución de conflictos con características muy especiales, y permite su identificación como herramienta adecuada de solución de controversias, que garantizará su adaptabilidad a la sociedad e influyendo en el marco jurídico guatemalteco especialmente en las relaciones de consumo y que dicha comprobación es de carácter afirmativo.

En cuanto al principio de certeza jurídica este se ve vulnerado debido, a que, al no establecer, en forma específica, un trámite definido para la aplicación del arbitraje de consumo por parte del la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, además es demasiado oneroso para los consumidores.

Los métodos empleados para comprobar la hipótesis fueron el analítico y el deductivo, ya que con el primero se analizó la legislación relacionada a la forma de contrarrestar este flagelo social que tiene a la población insegura, y con el segundo se dedujo que no existen mecanismos legales para castigar a quienes cometan esta clase de delitos.



## ÍNDICE

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

### CAPÍTULO I

1. El arbitraje.....	1
1.1. Aspectos generales.....	1
1.2. Definición.....	3
1.3 Importancia del arbitraje.....	4
1.4. Convenio arbitral.....	5
1.5. Cuestiones aptas para el arbitraje.....	5
1.6. Arbitraje como jurisdicción alternativa.....	6
1.7. Clases de arbitraje.....	8

### CAPÍTULO II

2. Contrato de tarjeta de crédito.....	11
2.1. Origen y evolución histórica de la tarjeta de crédito en Guatemala.....	11
2.2. Definición de tarjeta de crédito.....	13
2.3. Descripción de la operación de la tarjeta de crédito.....	14
2.4. Clases de tarjeta de crédito.....	15
2.5. Beneficios, ventajas y desventajas del uso de la tarjeta de crédito.....	17
2.6. La tarjeta de crédito como contrato.....	20
2.7. Relaciones jurídicas en el contrato de tarjeta de crédito.....	21
2.8. Elementos personales del contrato de tarjeta de crédito.....	23
2.9. Derechos y obligaciones de las partes.....	24
2.10. Efectos de la tarjeta de crédito.....	26
2.11. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito.....	27
2.12. Operaciones de crédito.....	29



2.12.1. Banca y las operaciones de crédito.....	30
2.12.2. Operaciones de crédito en la legislación guatemalteca.....	31
2.13. Incumplimiento del pago de la tarjeta de crédito.....	32
2.14. Violación a los derechos humanos de los tarjetahabientes.....	33

### **CAPÍTULO III**

3. Derechos de los consumidores.....	35
3.1. Principales derechos de los consumidores.....	39
3.2. Objeto de la protección al consumidor y usuario.....	41
3.3. Dirección de atención y asistencia al consumidor en beneficio de los consumidores y usuarios.....	42
3.4. Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor....	43
3.5. Infracciones y sanciones ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	45

### **CAPÍTULO IV**

4. La aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos en las relaciones del emisor de tarjeta de crédito y usuario en la legislación guatemalteca.....	49
4.1. Definición de arbitraje de consumo.....	49
4.2. Relación de consumo.....	50
4.3. El arbitraje en las relaciones de consumo.....	52
4.4. Características del sistema arbitral de consumo.....	54
4.5. La mediación en el consumo.....	58
4.6. La conciliación como medio de solución de conflictos entre consumidor y proveedor.....	60
4.7. Proceso del arbitraje de consumo.....	63



4.8. Del problemas de los tarjetahabientes.....	67
4.9. Comentario final del tema.....	69
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>73</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>75</b>

## INTRODUCCIÓN



La razón de este trabajo deriva en la importancia de demostrar que la aplicación del arbitraje de consumo, en los conflictos derivados de las relaciones entre usuario y emisor de la tarjeta de crédito implica dar respuesta a las necesidades de justicia en forma integral, oportuna, eficiente y eficaz, que permite hacer efectivos aquellos derechos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos, para solucionar sus diferencias jurídicas, como un mecanismo alternativo de solución de conflicto, que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos, con la finalidad equilibrar las posiciones de cada una de las partes y hagan efectivo su reclamo sin sufrir discriminación alguna, en las relaciones comerciales de consumo

Con la hipótesis se comprobó que el arbitraje de consumo, es medio de solución de conflictos que cuenta con características muy especiales, que permiten su actual identificación como herramienta adecuada de solución de controversias entre usuario y emisor de la tarjeta de crédito, garantizando en el largo plazo su adaptabilidad a la sociedad e influyendo en el marco jurídico guatemalteco.

El objetivo general de este estudio es: demostrar la necesidad jurídica de proponer y elaborar una estrategia jurídica para regular el procedimiento específico para la aplicación del arbitraje en la que existe una relación de consumo. para la solución de conflictos entre usuario o consumidor y prestador del servicio del uso de la tarjeta de crédito, para evitar la violación del debido proceso toda vez que debe realizarse de acuerdo a los procedimientos establecidos en la constitución.



La investigación se dividió en cuatro capítulos: el primero, destinado al arbitraje, aspectos generales, definición, importancia, convenio arbitral así como el arbitraje como jurisdicción alternativa; en el segundo se aborda el tema del contrato de la tarjeta de crédito, origen y evolución histórica de la tarjeta de crédito en Guatemala, definición, beneficios, ventajas y desventajas del uso de la tarjeta de crédito y las relaciones jurídicas en el contrato de crédito; en el tercero se refieren, los derechos de los consumidores, principales derechos de los consumidores, el objeto de la protección y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; y en el cuarto se habla sobre la aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos en las relaciones del emisor de tarjeta de crédito y usuario en la legislación guatemalteca, definición de arbitraje de consumo, relación de consumo, el arbitraje de consumo como alternativo en la solución de conflictos.

Los métodos empleados dentro de este análisis fueron: el analítico, sintético, inductivo y deductivo. Las técnicas utilizadas fueron: la investigación documental, el fichaje, la recopilación y el ordenamiento de datos; se planteó la conclusión discursiva, con la cual se comprobó la hipótesis planteada y los objetivos propuestos fueron alcanzados.

Que este informe final sirva como medio de consulta para todos los estudiantes y profesionales interesados en el derecho procesal civil especialmente sobre los procesos de conocimiento en el arbitraje de consumo.

## CAPÍTULO I



### 1. El arbitraje

El arbitraje, es una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Es una estrategia de resolución de conflictos junto a la negociación, mediación y conciliación.

Las partes, de mutuo acuerdo, deciden nombrar a un tercero independiente, denominado árbitro, y que será el encargado de resolver el conflicto. El árbitro, a su vez, se verá limitado por lo pactado entre las partes para dictar el laudo arbitral. Deberá hacerlo conforme a la legislación que hayan elegido las partes, o incluso basándose en la simple equidad, si así se ha pactado. Entre las ventajas del arbitraje se encuentran su celeridad, su flexibilidad y el hecho de que se pueden pactar los costes con anterioridad.

#### 1.1. Aspectos generales

La Constitución Política de la República de Guatemala, establece como regla general, que la justicia se imparte de conformidad con la Constitución y las leyes de la República y que corresponde a los tribunales la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado, con lo cual, en principio afirma la potestad jurisdiccional del juzgador ordinario. Esto lo establece el Artículo 203 que dice "La función jurisdiccional



se ejerce, con exclusividad absoluta, por la Corte Suprema de Justicia y por los demás tribunales que la ley establezca.” Esto significa que, en la Constitución de la República de Guatemala, no se encuentra dentro del texto que reconozca al arbitraje su carácter de derecho fundamental o sustente la figura de manera clara y específica.

En ese orden de razonamiento, se deduce que: “La afirmación de la base constitucional del arbitraje en Guatemala, en la medida en que, conforme a dicha disposición, el legislador puede establecer, además de los tribunales a que se refiere la Constitución Política de la Republica de Guatemala, otro tipo de tribunales que ejerzan dicha función jurisdiccional, dentro de los cuales y con la forma en que está diseñada la legislación y construida la naturaleza jurídica del arbitraje, tendremos que necesariamente inscribir a éste.”<sup>1</sup>

La Ley del Organismo Judicial de Guatemala, en relación con el Artículo 203 de la Constitución Política de la República de Guatemala, reitera en el Artículo 57 que la justicia se imparte en el país de conformidad con la Constitución Política de la Republica de Guatemala y las demás leyes que integran el ordenamiento jurídico del país, dejando en claro que la función jurisdiccional se ejerce por la Corte Suprema de Justicia y demás tribunales establecidos en la ley para lo cual y dentro de la jurisdicción incluye a estos últimos en el literal j) del Artículo 58 de la citada ley.

En ese orden se puede concluir que el arbitraje en Guatemala tiene un sólido sustento constitucional, ya que se puede incluir dentro de los tribunales regulados por la ley y en

---

<sup>1</sup> Bernal Gutiérrez, Rafael. **El arbitraje en Guatemala, apoyo a la justicia**. Pág. 37.



los términos en que esta lo disponga, dejando también claramente establecido que dentro de la idea de jurisdicción única, los tribunales arbitrales encuentran cabida dentro de los órganos llamados a ejercerla.

## 1.2. Definición

La Ley de Arbitraje de Guatemala en su Artículo 4 numeral 2 establece que el: “Arbitraje, significa cualquier procedimiento arbitral, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo.”

El Diccionario de la Real Academia Española se limita a establecer que el arbitraje es la acción o facultad de arbitrar y que es un juicio arbitral. Sin embargo, el citado diccionario indica por el contrato arbitral lo siguiente: “Compromiso de someter a la decisión de uno o varios árbitros la solución de una controversia presente o futura, que obliga a cumplir la resolución arbitral e impide conocer a los jueces y tribunales.”<sup>2</sup>

Por institución arbitral permanente o simplemente Institución el Artículo cuatro numeral tres de la Ley de Arbitraje de Guatemala establece que: Significa cualquier entidad o institución legalmente reconocida, a la cual las partes pueden libremente encargar, de conformidad con sus reglamentos o normas pertinentes, la administración del arbitraje y la designación de los árbitros. Por tribunal arbitral se entiende según el Artículo cuatro numeral cuatro: Tanto un solo árbitro como una pluralidad de árbitros.

---

<sup>2</sup> Real Academia Española. [www.rae.es](http://www.rae.es). (Consultada el 01 de enero de 2020)



El arbitraje, se puede definir como una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Se dice que: “Es el método alterno de solución de controversia en el cual el caso es sometido ante un árbitro o un tribunal arbitral, según sea el caso el cual resolverá el asunto y plasmará su resolución en un escrito llamado laudo, el cual puede ser homologado por una autoridad jurisdiccional perteneciente al poder judicial”.<sup>3</sup>

El Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala, indica que es: “Un proceso legal por medio del cual las personas involucradas en el conflicto solicitan a un tercero imparcial, llamado árbitro, la solución de su conflicto.”<sup>4</sup>

### 1.3. Importancia del arbitraje

El arbitraje, es un elemento central para la solución de conflictos, en la vida comercial, en la vida industrial, en las relaciones de las personas particulares. Que muchas veces surgen conflictos, pero es importante para quienes participan en esa relación, tener formas confiables de resolverlos, pues esto es en último término la esencia del Estado de derecho.

Debe entenderse que el Estado reconoce a las decisiones arbitrales el valor de la cosa juzgada posibilitando para su cumplimiento los procedimientos de ejecución de sentencias. Asimismo, debe tenerse presente que los árbitros no tienen el imperium,

<sup>3</sup> **Observatorio sobre la Calidad del Estado de derecho en el noreste de México.** [http://oced.org.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=26&Itemid=40](http://oced.org.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=40). (Consultado el 1 de mayo de 2020)

<sup>4</sup> **Cámara de Comercio de Guatemala.** [www.negociosenguatemala.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=128&Itemid=129](http://www.negociosenguatemala.com/index.php?option=com_content&view=article&id=128&Itemid=129) (consultada el 1 de mayo 2020).



propio de los magistrados del Organismo Judicial, sin embargo, los jueces tienen la obligación de hacer cumplir los laudos en las que ha participado el árbitro.

#### **1.4. Convenio arbitral**

El convenio arbitral es el acuerdo por el que las partes deciden someter a las controversias que hayan surgido o que puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica contractual o no contractual sean o no materia de proceso judicial.

La Ley de Arbitraje de Guatemala en su Artículo cuatro numeral uno, establece: “Acuerdo de Arbitraje, o simplemente Acuerdo, es aquél que por virtud del cual las partes deciden someter a arbitraje todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.” El objeto del convenio arbitral debe ser lícito y posible.

#### **1.5. Cuestiones aptas para el arbitraje**

El Artículo 3 de la Ley de Arbitraje de Guatemala indica las cuestiones aptas para ser objeto de arbitraje de la siguiente manera: “Materia objeto de arbitraje:

1. La presente ley se aplicará en todos aquellos casos en que la controversia verse sobre materias en que las partes tengan libre disposición conforme a derecho.



2. También se aplicará la presente ley a todos aquellos otros casos en que, por disposición de otras leyes, se permita el procedimiento arbitral, siempre que el acuerdo arbitral sea válido conforme esta ley.
3. No podrían ser objeto de arbitraje:
  - a. Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme, salvo los aspectos derivados de su ejecución.
  - b. Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan libre disposición.
  - c. Cuando la ley lo prohíba expresamente o señale un procedimiento especial para determinados casos.
4. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de la presente ley los arbitrajes laborales."

Las cuestiones aptas para ser sometido a arbitraje son aquellas divergencias producto de transacciones entre partes vinculadas por relaciones comerciales duraderas, en las que además de resolver el conflicto puntual, es necesario mantener la relación en términos que les permita seguir haciendo negocios en el futuro, o los que se originen en el comercio internacional, por la publicidad que el arbitraje ofrece en cuanto a elegir no solo la persona de los árbitros, sino el lugar donde se llevara a cabo el juicio, el idioma, el procedimiento, entre otras cuestiones.



La eficacia del arbitraje radica en la validez de la decisión que emana del árbitro en esa virtud el laudo, está respaldado por la cosa juzgada y es factible de ejecución al igual que una sentencia judicial.

A través del arbitraje las partes sustituyen el juicio de conocimiento y todo el trámite que se requiere en la justicia para llegar a una sentencia, en menor tiempo, con menor costo con el mismo resultado.

### **1.6. Arbitraje como jurisdicción alternativa**

Los jueces deben su jurisdicción a la Constitución Política de la República de Guatemala y al marco jurídico previsto para la administración de justicia en el Organismo Judicial. En el caso de árbitros su jurisdicción depende en forma mediata de la Constitución Política de la República de Guatemala y de la norma que establece la administración de su sentencia particular de administración de justicia, en la que los litigantes que los nombran para resolver un caso concreto, los facultan a juzgar en forma inmediata. Su jurisdicción es limitada al no poder pronunciarse sobre asuntos que no le han sido sometidos, y deben resolver dentro de un plazo expresa o tácitamente concedida por las partes.

Por lo demás la jurisdicción de los árbitros, a diferencia de los jueces estatales, no es permanente ni genérica, sino limitada a cuestiones comprendidas y a un tiempo determinado que las partes o en efecto de pacto expreso, la otorga para la excepción



del laudo. Los árbitros no pueden ir más allá de lo que las partes señalen en el convenio arbitral, o en su defecto, el que surja de las disposiciones legales supletorias.

### 1.7. Clases de arbitraje

Existen muchas clasificaciones de los tipos de arbitraje, en función del criterio escogido para la clasificación. “El autor Bernal Gutiérrez, Rafael. En su trabajo sobre El arbitraje en Guatemala, cita entre otras clasificaciones, las siguientes:”

En función del ámbito territorial:

- a. Nacional. Las partes son residentes o domiciliadas en el mismo Estado.
- b. Internacional. Las partes son residentes o domiciliadas en distintos Estados.

En función del criterio utilizado:

- a. De derecho. La solución se consigue ateniéndose a la normativa especificada en dicho arbitraje.
- b. De equidad: la solución se ajusta a criterios de equidad y no de regulación.

En función de la designación de los jueces:

- a. Ad hoc. Los árbitros se designan para el procedimiento en concreto.



- b. Instituciones arbitrales permanentes. La controversia se somete a la administración de alguna de las instituciones permanentes especializadas en la administración de arbitrajes. Entre las más prestigiosas a nivel internacional están la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional y la Corte de Arbitraje de Londres.

En función del resultado:

- a. Vinculante. Las partes tienen que someterse al laudo consecuencia del arbitraje, sin poder recurrir a las instancias jurisdiccionales u otras extrajurisdiccionales para que conozcan de nuevo sobre el fondo del asunto.
- b. No vinculante. Las partes no se someten obligatoriamente al resultado del arbitraje.

En el arbitraje utilizando las nuevas tecnologías, a su vez, además de las clasificaciones anteriores, podemos establecer otras específicas:

En función del ámbito de aplicación:

- a. B2B (*Business to Business*, entre empresas): los sistemas de resolución de conflictos entre empresas gozan ya de una tradición asentada, por las típicas ventajas predicadas de los mismos, como son, entre otras, el ahorro de tiempo y costes y la especialización de los árbitros.
- b. B2C (*Business to Consumer*, entre empresa y consumidor/usuario): cuando en los mecanismos de resolución de conflictos una de las partes es un consumidor, las



cauteladas legales son mayores, ya que estamos ante un desequilibrio entre las partes enfrentadas. Las instituciones europeas han analizado meticulosamente los principios que se deben respetar cuando una de las partes es un consumidor. Estos principios son de especial importancia con vistas a la creación de unos mecanismos de resolución de conflictos en el entorno electrónico que generen la confianza suficiente para impulsar el desarrollo de la contratación electrónica.

En función del medio utilizado:

- a. Sistemas *off-line*. Alguna de las etapas o fases del procedimiento no se desarrolla en línea, esto es, se materializa por algún medio tradicional, no electrónico.
- b. Sistemas *on-line*. Todo el procedimiento se desarrolla en red, o, más generalmente, a través de medios electrónicos, sin requerir la utilización de ningún medio físico tradicional.

Los arbitrajes internacionales se basan en reglas como las establecidas por la Comisión de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional, realizadas por las Naciones Unidas; las reglas de la Cámara Internacional de Comercio, ICC por sus siglas en inglés; las reglas de la Corte Internacional de Arbitraje de Londres; entre otras

## CAPÍTULO II



### **2. Contrato de uso de tarjeta de créditos**

El desarrollo de las líneas de crédito en Guatemala y utilización del crédito en la actualidad es altamente competitivo, y con ello los servicios y beneficios vinculados a la emisión de tarjetas de crédito han ido evolucionando a tal extremo que hay tarjetas de crédito para cada necesidad de los tarjetahabientes.

Debido a la demanda que existe actualmente y muchos de los emisores de tarjetas de crédito, han cambiado su formato de investigación y verificación de información, lo que ha permitido hacer la emisión y entrega de las tarjetas al día siguiente de haber hecho contacto con el futuro cliente, y es que se ha ampliado su uso permitiendo las compras a través de sistemas globales como lo es la internet, con tarjetas vinculadas de crédito virtual con características especiales de seguridad para efectuar compras en internet.

#### **2.1. Origen y evolución histórica de la tarjeta de crédito en Guatemala**

En Guatemala la tarjeta de crédito tuvo su origen en los años 1960-1961, por medio de la empresa guatemalteca Cuentas Sociedad Anónima.

En los primeros años la tarjeta de crédito en Guatemala fue un método de pago a la que los usuarios no se acostumbraron, por lo que su introducción en el sistema de



pagos del comercio fue un poco difícil. Esta tarjeta su función principal o para lo que fue creada era para pagar los sueldos de los trabajadores del gobierno.

“En 1963 apareció en Guatemala la tarjeta de Dinner's Club, de 1963 al 1968 la representación en el país de esta tarjeta la tuvo el señor Rafael Santisteban. En 1973 Guatemala pasó a formar parte de la oficina regional de Panamá la cual tomo el control de las gestiones de la tarjeta en toda Centroamérica.

En noviembre de 1975 se creó la Sociedad Tacre, la cual actuaría como la concesionaria oficial de Dinne's Club en Guatemala. Y no fue hasta 1976 que Credomatic inicio actividades en Guatemala, que encontró al mercado de las tarjetas de crédito a un inicio con MasterCard y posteriormente con Visa.

En 1994 la tarjeta de Cuentas S.A. desaparece totalmente ya que previamente en 1992 dejo de aceptarse e inicio su desaparición. Luego surgieron varias tarjetas emitidas por bancos como Multicredit Visa 1983, Bicredit Visa 1984, Banco Occidente 1987, Aval Card Visa 1990, Conticredit Visa Banco Continental 1991, Esso Banco Uno 1995 y continua su evolución”.<sup>5</sup>

“En la actualidad según la Superintendencia de Bancos se indica que, en el 2014, la solicitud y emisión de la tarjeta en el país ha aumentado de forma considerable, lo que

---

<sup>5</sup> Borges Guerra, Alfredo. **Guatemala 60 años de historia económica (1944-2004)**. Pág. 136.

ha dejado atrás a la solicitud de créditos comunes, por la facilidad que la tarjeta de crédito crea para facilitar los pagos”.<sup>6</sup>

En el Estado guatemalteco existen 20 emisores de tarjeta de crédito por lo que se puede destacar la evolución que esta tiene en el país y que para la población es cada vez más un medio atractivo para facilitar sus compras y que seguirá desarrollándose cada vez más

## 2.2. Definición de tarjeta de crédito

“El termino Tarjeta de Crédito proviene del francés *targette* cuyo diminutivo es *targe* que significa pestillo o pasador de una puerta y crédito del latín que deriva del supino del verbo *credo*, *credere*, *credidi*, *creditum* que significa confiar, tener o prestar”.<sup>7</sup>

“La Tarjeta de Crédito, es un medio de pago que permite comprar, para posteriormente realizar pagos, es decir que el banco o institución que la emiten faculta a sus clientes, para utilizar un margen de crédito, para adquirir bienes y servicios los cuales serán pagados por el banco, para que posteriormente el cliente pague al banco lo gastado”.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Gabrera Miralles, William Rigoberto. **La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de tarjetas de crédito.** pág.2

<sup>7</sup> <http://www.quees.la/tarjetade-credito/> (Consultado el 15 de abril 2020).

<sup>8</sup> Villegas Lara, Rene Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**, Pág. 93.



También se puede definir como un instrumento de pago emitido, por un banco o almacén de forma rectangular que tiene una banda magnética en una de sus caras y que se emite a favor de una persona determinada y por un plazo estipulado.

Asimismo, puede denominarse como un contrato, por el cual una institución bancaria o una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que al utilizar una tarjeta singular este pueda adquirir bienes o servicios de los establecimientos afiliados y cuyos consumos serán cancelados al contado o a un plazo convenido.

### **2.3. Descripción de la operación de la tarjeta de crédito**

Es una operación bancaria, por medio de la cual se celebran varios contratos, que persiguen una finalidad en específico, la cual es obtener un beneficio económico común. Mediante este se pretende lograr, por una parte, que el cliente pague la adquisición de bienes y servicios sin utilizar dinero en efectivo facilitando así la forma de pago, esto gracias al crédito que el banco le otorga al cliente; por otra parte, que el establecimiento comercial venda sus mercaderías, bienes y servicios al cliente mediante comprobantes suscritos para que el establecimiento los cobre posteriormente a los bancos. En esta operación intervienen, un banco emisor de la tarjeta, un usuario o cliente y el establecimiento comercial, que permite que los pagos se hagan mediante tarjeta de crédito; una sociedad administradora encargada de proporcionar los estados



de cuenta e información esencial sobre la tarjeta de crédito. Para que la finalidad de la tarjeta de crédito se logre, se necesitan que se lleven a cabo ciertas relaciones jurídicas entre los sujetos que intervienen.

Se debe de establecer una relación usuario-banco emisor de tarjeta de crédito, para que el banco autorice un crédito al usuario por medio de la celebración de un contrato, para poder utilizar el crédito en cualquier compra. Otra relación importante que se debe llevar acabo es la del banco emisor de tarjeta con el establecimiento comercial, para que dicho establecimiento acepte el pago con tarjeta de crédito de dicho banco es decir que dicha institución bancaria tiene que estar afiliada al establecimiento.

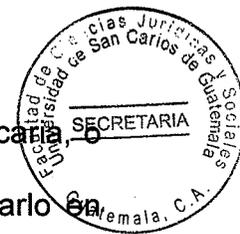
“La relación que debe de existir entre usuario y establecimiento comercial para que entre estos se celebre un contrato y el usuario pueda pagar el valor del contrato con la tarjeta de crédito y la relación final que se da entre el banco y la sociedad administradora encargada de extender los estados de cuenta e información sobre la tarjeta de crédito”.<sup>9</sup>

#### **2.4. Clases de tarjetas de crédito**

Existen diversos tipos de tarjetas de crédito, que se utilizan en la actividad mercantil las cuales son:

---

<sup>9</sup> Sandoval López, Ricardo. **Derecho comercial**. Pág.4.



- a) Tarjeta de crédito bancaria: Este es la tarjeta que emite una institución bancaria o una entidad financiera; b que conceden un crédito al usuario para utilizarlo en cualquier compra que realicen. Entre el banco y el usuario existe una línea de crédito, dicho crédito es considerado como rotativo, ya que una vez utilizado por el usuario este por medio de un abono parcial o total, puede utilizarlo nuevamente y le da disponibilidad al usuario sobre la tarjeta. Aquí el banco es el encargado de realizar los pagos a los establecimientos comerciales. Esta tarjeta es de uso nacional e internacional.
- b) Tarjeta de crédito emitidas por entidades no bancarias: Esta tarjeta es emitida, por una entidad crediticia distinta de un banco y una entidad financiera, estas su principal característica es que no otorgan a su tenedor un determinado crédito, sino que otorgan un crédito específico en determinados establecimientos que están afiliados a la entidad crediticia.
- c) Tarjeta de crédito comercial: Estas tarjetas son emitidas, por establecimientos mercantiles; este tipo de tarjetas su principal característica es que solo pueden utilizarse en el establecimiento que las emitió y existe u contrato entre establecimiento y usuario.
- d) Tarjeta de descuento: Esta tarjeta su función esencial es, obtener descuentos o rebajas en compras realizadas en determinado establecimiento. Los

establecimientos comerciales emiten esta tarjeta como forma de publicidad para sus establecimientos.



## 2.5. Beneficios, ventajas y desventajas del uso de la tarjeta de crédito

El beneficio fundamental consiste en otorgar un crédito, esto quiere decir que, “El usuario al momento de realizar una compra en determinado establecimiento al poseer el crédito que el banco le otorga mediante la tarjeta de crédito; ya no tiene la necesidad de utilizar dinero en efectivo, sino que solo presentando la tarjeta y firmando un comprobante realiza la compra, dicho comprobante sirve para que el establecimiento comercial cobre al banco las compras realizadas por el cliente o usuario”.<sup>10</sup>

En países desarrollados se ha vuelto un artículo de primera necesidad, por su uso masivo y en Guatemala ha ido aumentando su uso y necesidad conforme el tiempo y el desarrollo del comercio guatemalteco. Para la institución bancaria representa una utilidad, ya que apertura un crédito a favor de un usuario lo que le permite cobrar intereses lo que representa una ganancia para el banco y para el comerciante representa una utilidad, ya que al banco al autorizar la apertura de crédito a su favor este puede con más facilidad y rapidez efectuar compras sin necesidad de tener dinero en efectivo a la mano.

---

<sup>10</sup> **Ibíd.** Pág. 6.



En la actualidad y en la realidad social, poseer una tarjeta de crédito, conlleva un sinnúmero de ventajas y desventajas, toda vez que su uso implica beneficios, pero también existe un lado negativo, que son los contratos que traen aparejados, por lo cual se indicará primeramente las ventajas que conlleva el uso de las tarjetas de crédito, dentro de los cuales están:

Una de las primeras ventajas que trae aparejada es el crédito instantáneo en numerosos establecimientos de todo el país e incluso en el extranjero. Al ser poseedor de una tarjeta de crédito, existe una facilidad para realizar pagos a través de sistemas computarizados, de los diferentes establecimientos comerciales y/o hacerse vía Internet, toda vez que no es necesario acudir a una agencia bancaria, o a una institución financiera para realizar el pago.

De acuerdo a la realidad social, una ventaja sería que su uso implica una sustitución del dinero en efectivo lo cual ayuda a no portar grandes sumas de dinero para realizar compras, lo que se une a la primera ventaja ya que al necesitar realizar una compra se obtiene un crédito inmediato en el negocio afiliado.

Uno de los beneficios principales de la tarjeta de crédito, es su financiamiento y su pago fraccionado, ya que, se pueden adquirir bienes sin necesidad de contar con el dinero en efectivo disponible. Aunque un tanto vano, el ser poseedor de una tarjeta de crédito trae un prestigio al usuario, ya que puede considerársele una persona económica y moralmente solvente.



Una ventaja notable que se puede destacar permite a su poseedor, tener un mejor control de su presupuesto personal y ayuda a administrar de una forma positiva, siempre que se utilice para este fin, el dinero.

Es posible acceder a realizar compras vía internet y permite utilizar cajeros automáticos para retirar dinero, y de ello que sirven como tarjetas de crédito y de débito.

Una gran ayuda que representa es que puede ayudar a cubrir imprevistos, en casos que no se cuente con dinero en efectivo, esto en casos de emergencias, enfermedades, así como el suministro de productos comestibles y situaciones no previstas, por lo que puede utilizarse como un medio de pago para cubrir las necesidades, aunque sea por un corto periodo de tiempo.

Pese a las ventajas que ofrecen las tarjetas de crédito en la realidad actual del país, también presenta algunos inconvenientes, que pueden ser superados a través de la reforma al código de comercio, estableciendo y ampliando la regulación existente, dentro de las desventajas que se pueden mencionar, están:

Tener acceso a crédito inmediato para compras, una desventaja, es que se puede perder el control de lo que se gasta y de lo que se consume, realizando compras de forma compulsiva. Crece el monto original de lo que se ha comprado, ya que los emisores cobran un porcentaje en concepto de intereses, lo que conlleva a un



incremento al costo original del producto adquirido, lo que comúnmente se conoce como extra financiamiento.

Existe, una gran desventaja que no ha sido regulada en la legislación guatemalteca, y ello consiste en la posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta; lo que ocasionaría que el tarjetahabiente, es obligado a responder por gastos no efectuados por él; aunado a esto existen grupos organizados, cuya actividad criminal consiste precisamente el realizar fraudes, ejemplo de ellos es la clonación de la banda magnética de la tarjeta de crédito.

Un inconveniente es que muchas veces los precios de los productos comprados utilizando una tarjeta de crédito, suelen ser más elevados o caros, puesto que al precio original se le agregan los intereses y gastos propios que tienen según las políticas de la casa emisora.

Su uso trae aparejado los cargos adicionales, como lo son los de renovación, reemplazo y tarjetas adicionales.

## **2.6. La tarjeta de crédito como contrato**

Se le denomina contrato de tarjeta de crédito, aquel que se celebra entre la entidad emisora y su cliente. Este tiene un contenido obligacional complejo. Se le considera como una figura jurídica múltiple y compleja debido a las varias relaciones o vínculos



jurídicos que se dan entre los sujetos que intervienen en la tarjeta de crédito. De acuerdo al Código de Comercio Decreto 2-70 Artículo número 757 estipula, que la tarjeta de crédito se registrará de acuerdo a lo que está regulado en Artículo 750 sobre las cartas órdenes de crédito.

En la actualidad el contrato de tarjeta de crédito se lleva acabo según la apertura de crédito en cuenta corriente, que es una operación de crédito que está regulada en el Artículo 718 del Código de Comercio, ya que la apertura de crédito es la operación de crédito que más se asemeja a la tarjeta de crédito en lo que se refiere a la función, desarrollo y pagos de la tarjeta de crédito.

## **2.7. Relaciones jurídicas en el contrato de tarjeta de crédito**

- a) Contrato entre la entidad emisora y el usuario: Supone un contrato de apertura de crédito en beneficio del titular o de los titulares de las tarjetas.

El emisor le concede al usuario una disponibilidad (un crédito) hasta una suma determinada como límite máximo, por cuyo importe puede efectuar compras de bienes y servicios en los comercios afiliados o puede usar servicios, como rentar automóviles, pagar transporte terrestre o aéreo, etc.

De la misma forma, se apertura una cuenta corriente bancaria donde al banco debita las compras y acredita los pagos del usuario. El emisor se obliga a mantener ese



crédito durante el periodo contractual que por lo general es un año, en forma rotativa o renovable automáticamente.

El usuario se obliga a pagar periódicamente, generalmente son pagos mensuales los resúmenes de cuenta que le pase el emisor. Generalmente se pacta la posibilidad de usar un margen de crédito pagando los intereses previamente pactados. El vencimiento de los plazos es automático y su demora genera el pago de intereses moratorios o punitivos.

b) Contrato entre la entidad emisora y los proveedores de bienes y servicios adheridos: Este es un contrato llamado de afiliación al sistema establecido. Por este contrato el afiliado se obliga a aceptar que los usuarios de la tarjeta de crédito expedida por el emisor puedan efectuar sus compras o usar sus servicios a través de la presentación de la tarjeta de crédito y la firma de un comprobante de venta; y el banco emisor se obliga a pagar las boletas que el afiliado le presente, a la vista, o en las oportunidades previstas contractualmente pueden ser cada quince, diez días o semanalmente, previa la deducción del importe de la comisión convenida.

Cabe destacar que el banco es el único responsable ante el afiliado por las compras o servicios utilizados por el usuario. Esto diferencia la tarjeta de crédito bancaria de las no bancarias. En la tarjeta de crédito bancaria a la venta se considera al contado, no generando ninguna obligación subsidiaria del usuario respecto del afiliado. Este



contrato implica una estipulación en beneficio de un tercero, el usuario; por lo que también se trata de una cesión de crédito y una subrogación.

- c) Relaciones entre el usuario y el afiliado: En la tarjeta de crédito bancaria la compra o utilización de servicios efectuada por el usuario en el comercio del afiliado es pagadera de contado por el eminente contra la prestación de las boletas firmadas por el usuario.

El contrato de compraventa, de prestación de servicios y otros, existente entre ellos, es el común derivado de la venta o prestación realizada con una cliente que utilice numerario.

## **2.8. Elementos personales del contrato de tarjeta de crédito**

El contrato tiene debe tener todos los elementos y requisitos propios de un acto jurídico a los cuales se tienen a los elementos personales o sujetos contratantes, que se subdividen en:

- a) Usuario: El usuario es la persona natural o jurídica autorizada por los emisores para emplear la tarjeta de crédito que se le entrega, luego de una previa evaluación de su buen crédito, se considera a esto como solvencia económica y moral. Para poder hacer uso de este medio de crédito es necesario ser aprobado por la



entidad emisora, aprobación que se concreta con la entrega que se hace al mismo de la respectiva tarjeta de crédito para su uso.

b) Entidad emisora. - Las entidades emisoras pueden ser tres:

- Empresas comerciales que emiten sus propios carnets de crédito, por los cuales tienden a identificar a sus mejores clientes y a beneficiarlos con la apertura de créditos generalmente limitados a cierta cantidad.
- Entidades especializadas, dichas entidades son las que han creado el verdadero *Credit Card*.
- Entidades financieras; así tenemos a los bancos comerciales que son los últimos que han ingresado en la realización de esta operación.

c) Comerciantes: Se hace necesario un circuito donde convencionalmente se acepte la utilización del crédito que se le concedido al usuario. Su aceptación no depende de la ley, ni tampoco de la aceptación de solvencia del comprador, sino de la voluntad del vendedor manifestada anticipadamente de integrar la lista de comercios adheridos con el fin de aumentar sus ventas. Los vendedores abonan una comisión por las ventas realizadas a los usuarios de las tarjetas de crédito, deducibles del valor de las mismas, pues han logrado esta gracias al acercamiento que ha realizado la entidad emisora de la oferta y la demanda. Ese acercamiento se realiza gracias a la publicidad que produce la entidad emisora de los negocios adheridos, ya sea incluyéndolos dentro de las listas de comercios donde se pueden utilizar los carnets de compra o dentro de los *Depliant* de recomendaciones y ofertas.

## 2.9. Derechos y obligaciones de las partes

- a) Derechos y obligaciones del usuario: La responsabilidad por las compras frente a la empresa emisora de la tarjeta recae sobre su titular, máxime cuando en ningún momento este alego ni probo falsificación de la firma en los cupones, ni grave negligencia por parte del establecimiento vendedor.
- b) Derechos y obligaciones de la empresa emisora: El titular de la tarjeta quedara obligado a pagar sus adquisiciones a la empresa emisora a partir del cierre de cada periodo y posterior puesta a su disposición de la liquidación pertinente. La fecha de cierre de cada liquidación periódica es mecanismo privativo de la entidad emisora, salvo que esta se haya comprometido en el contrato a efectuar dicho cierre siempre en el mismo día calendario. El titular de la tarjeta de crédito establece su relación contractual solo con la entidad emisora, de modo que esta es la única legitimada para atender el reclamo efectuado por el titular por el reintegro de importes indebidamente imputados y cobrados.
- c) Derechos y obligaciones del comerciante adherido al sistema: La sociedad emisora contrata con el establecimiento comercial- en verdad con el titular- en cuya virtud esta se obliga a aceptar la tarjeta de crédito presentada por el usuario y proveerle el correspondiente bien o servicio. A su vez, aquella se compromete a pagar el comerciante el importe de la adquisición efectuada por el titular de la tarjeta, previa deducción de una comisión. Las obligaciones que asume la sociedad emisora de la tarjeta de crédito ante el comerciante adherido solo son exigibles por este ( salvo cesión de su crédito), previa suscripción del respectivo comprobante (cupón o



boleta) por el titular de la tarjeta, siempre que el comerciante haya actuado conforme a la naturaleza y tipo de las operaciones que concierne, y cumplido con los requisitos establecidos en el contrato que lo vincula jurídicamente con la emisora. Lo previsto entre la empresa emisora de la tarjeta y el comerciante adherido es ajeno al usuario, por cuyo motivo este carece de interés legítimo para negarse a pagar a la emisora invocando una supuesta falta de pago de la deuda que puede tener ésta con el comerciante.

## **2.10. Efectos de la tarjeta de crédito**

Los efectos de la tarjeta de crédito, van dirigidos hacia los sujetos que participan los cuales son el banco emisor, el usuario o clientes, la empresa o establecimiento afiliado y la sociedad administradora.

Entonces desde el momento de la emisión de la tarjeta de crédito en la cual participan el banco emisor y la sociedad administradora, existe un eminente efecto que se produce desde el primer acto de la emisión, para el banco el principal efecto es que autoriza un crédito y la emisión lo da como resultado de una relación entre el banco y el usuario.<sup>11</sup>

El efecto de la sociedad administradora sería emitir la tarjeta, expedir los estados de cuenta y dar información sobre la tarjeta de crédito. Ahora los efectos que esta produce

---

<sup>11</sup> **Ibíd.** Pág. 7.

en el usuario serían, que este se obliga frente al banco a pagar el margen de crédito autorizado y a pagar los intereses y demás obligaciones que esta produzca.



Y para el establecimiento o empresa sería, que estos tienen la facultad de cobrar los consumos de los clientes, que se certifican por medio de comprobantes firmados por los usuarios los cuales se cobran posteriormente al banco.

### **2.11. Naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito**

Su naturaleza jurídica es la de ser un contrato, mediante el cual se crea un instrumento de pago y se otorga un crédito determinado.

“Se le considera como contrato, ya que por sus múltiples relaciones que la tarjeta conlleva; estas para tener un soporte y tener validez deben plasmarse en un contrato ya que de esta manera cada sujeto que interviene se le garantiza de cierto modo que lo que se pactó se cumpla”.<sup>12</sup>

También se puede agregar, que su naturaleza jurídica lo determina como un contrato, ya que, si establecemos que contrato es un acuerdo de voluntades, para crear modificar y extinguir una obligación se determina, que la tarjeta de crédito encuadra de manera perfecta en lo que es un contrato.

---

<sup>12</sup> Rodríguez Velarde, Javier. **Los contratos bancarios modernos**. Pág. 79.



Para encuadrar su naturaleza jurídica en un contrato solo basta establecer, la variedad de relaciones que tiene la tarjeta de crédito y de esto se parte primordialmente para decir que es un contrato.

Ya que se determina la naturaleza jurídica de la tarjeta de crédito como contrato se determina que como contrato tiene las siguientes características:

- a) Es un contrato principal, pues no depende de otro contrato, tiene vida propia.
- b) Es consensual, pues se requiere el consentimiento de las partes.
- c) Es un contrato complejo, pues emana una serie de vínculos jurídicos entre varias personas.
- d) Es oneroso ya que genera un beneficio a todas las partes que intervienen.
- e) Es de tracto sucesivo, pues la utilización le permite realizar compras reiterativas en oportunidades sucesivas a establecimientos diferentes.
- f) Es conmutativo, ya que cada una de las partes que intervienen en el acto jurídico consienten el acto realizado.
- g) Es un contrato de crédito rotativo, pues permite el uso del crédito en los límites o cuantía permitida y a su cancelación, se pueden efectuar nuevos consumos siempre.
- h) Es intuito personae, pues está referida a una determinada persona de acuerdo a su solvencia moral y económica y no se transmite a los herederos y es intransferible entre vivos.

“Coincidiendo con estos caracteres jurídicos se establece entonces que es un contrato sui generis, atípico, consensual, de prestaciones recíprocas, principal, de ejecución sucesiva y de adhesión”.<sup>13</sup>

## 2.12. Operaciones de crédito

Las operaciones de crédito son las operaciones más comunes, que hacen las entidades financieras, las cuales tratan de prestar recursos a sus clientes como créditos, tarjetas de crédito y préstamos acordando con los clientes una retribución que pagaran en forma de interés. “Las operaciones de crédito se vinculan directamente a la actividad bancaria. El mismo nombre se les asigna a las llamadas operaciones bancarias”.<sup>14</sup>

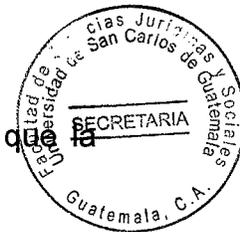
En el medio guatemalteco estos negocios tienen la particularidad, que legalmente no son propios de la negociación que llevan a cabo los bancos, ya que, en la práctica, es común que el descuento, la apertura de crédito, el crédito documentario se manifieste únicamente como negocios bancarios, por esta razón la función bancaria se relaciona con las operaciones de crédito.

“Las operaciones de crédito son negocios jurídicos donde existe un crédito. Las operaciones de crédito cuyo término no es muy propio deberían denominársele negocio de crédito, ya que tales negocios suelen celebrarse en gran escala con bancos, pero no

---

<sup>13</sup> **Ibid.** Pág. 82

<sup>14</sup> Villegas Lara. **Op. Cit.** Pág. 65.



debe confundirse el término operación de crédito con operación bancaria, ya que la primera se refiere al crédito y la segunda al sujeto que la realiza”.<sup>15</sup>

### 2.12.1. Banca y las operaciones de crédito

De acuerdo a lo que establece la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, los bancos privados organizados en Guatemala son sociedades anónimas cuyo objeto social es la intermediación financiera bancaria, que consiste en la captación de dinero o cualquier instrumento que lo represente, proveniente de los usuarios del servicio bancario.

“El negocio bancario está reservado, para el comerciante social y en el caso específico, la sociedad anónima. Es decir que las operaciones de crédito establecidas en el Código de Comercio Decreto 2-7A, están ligadas eminentemente al sistema bancario que es el que otorga un crédito a los clientes de la apertura de crédito el cual se materializa en la tarjeta de crédito, préstamo etcétera”.<sup>16</sup>

Según Ley de Bancos y Grupos Financieros vigente Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala los bancos del sistema constituidos como sociedades anónimas tienen las siguientes funciones u operaciones:

#### a) Operaciones pasivas

<sup>15</sup> Cervantes Ahumada, Raúl. **Títulos y operaciones de crédito**. Pág.214

<sup>16</sup> Villegas Lara. **Op. Cit.** Pág. 66.



- b) Operaciones activas
- c) Operaciones de Confianza
- d) Pasivos Contingentes
- e) Servicios

Dentro de las operaciones activas se desarrollan, la emisión de tarjeta de crédito por el banco, así como, la elaboración del contrato previo a la emisión cuyo contrato se realiza de acuerdo a la apertura de crédito que se desarrollara.

### **2.12.2. Operaciones de crédito en la legislación guatemalteca**

En el Código de Comercio Decreto 2-70, capítulo IV establece lo relativo a las operaciones de crédito que se dan en Guatemala las cuales son:

- a) Apertura de Crédito
- b) Descuento
- c) Contrato de Cuenta Corriente
- d) Reporto
- e) Carta Orden de Crédito
- f) Tarjeta de Crédito
- g) Crédito Documentario

La operación de crédito más importante es la apertura de crédito, la cual es la base

para que un banco otorgue una tarjeta de crédito; para esta se desarrolle de una manera conecta entre los sujetos que intervienen.



### **2.13. Incumplimiento del pago de la tarjeta de crédito**

El incumplimiento en el pago del mal uso de la tarjeta de crédito le da a la emisora de la tarjeta en este caso banco empresas etc., la necesidad de cobrar la recuperación del crédito en este sentido; “Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

A efectos de evitar actos de corrupción y entendimiento entre los clientes y las personas destinadas a cobrar dinero de la empresa, es recomendable que éstas últimas sean rotadas. En efecto, algunos vicios en este sentido pueden llevar a una consecuencia indeseable para la organización. Es por ello que también se necesita que las personas dedicadas a tal tarea hayan hecho gala de cualidades referidas a la honestidad y la integridad. Además, el cobrador debe llegar a tener una llegada al cliente que le permita con seguridad realizar el cobro de la forma más rápida posible”.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> <https://definicion.mx/cobranza/> (Consultado 22 de febrero de 2020)



La cobranza es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad. De nada serviría toda la inversión y el trabajo efectuado si las cuentas no se saldasen en tiempo y forma.

#### **2.14. Violación a los derechos humanos de los tarjetahabientes**

Los derechos humanos es la condición que tienen las personas por el simple hecho de ser un humano, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna, sin distinción alguna de raza, religión, sexo, color, idioma, opinión política, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. A lo cual se debe de respetar la condición de cada ser, en Guatemala es regido por la Procuradora General de los Derechos Humanos, la cual origina "La diligencia y el esfuerzo de desarrollar y fortalecer los Derechos Humanos de manera participativa, articulando esfuerzos entre lo gubernamental y no gubernamental, a través de la observancia, la investigación y fiscalización social con presencia de base, como instrumento idóneo para la construcción democrática y de la convivencia nacional en un Estado de Derecho y de Justicia".<sup>18</sup>

Por lo cual es menester el de evitar la violación de los derechos de los tarjetahabientes, tocando la normativa jurídica, estipulándose en la Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 35 el cual establece "Libertad de emisión del

---

<sup>18</sup> <http://www.pdh.org.gt/articulo/derechos-humanos/cuales-son.html/> (Consultado el 22 de febrero de 2020).



pensamiento. Es libre la emisión del pensamiento por cualesquiera medios de difusión, sin censura ni licencia previa. Este derecho constitucional no podrá ser restringido por ley o disposición gubernamental alguna. Quien en uso de esta libertad faltare al respeto a la vida privada o a la moral, será responsable conforme a la ley. Quienes se creyeren ofendidos tienen derechos a la publicación de sus defensas, aclaraciones y rectificaciones”.

Así como también uno de los más importantes el cual se busca mantener el derecho de defensa el cual se establece en su Artículo 12. “derecho de defensa. La defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante juez o tribunal competente y preestablecido. Ninguna persona puede ser juzgada por Tribunales Especiales o secretos, ni por procedimientos que no estén preestablecidos legalmente”.

La cobranza de las tarjetas de crédito, se ha convertido en la violación de los derechos de los tarjetahabientes, lo cual se quiere evitar a través de la Procuraduría de los Derechos Humanos en Guatemala, primero logrando que se logre regular dicho tema.



## CAPÍTULO III

### 3. Derechos de los consumidores

El tema de protección al consumidor adquirió importancia en el año 1985 cuando se emitió el Decreto Ley 1-85 del jefe de Estado, general Oscar Humberto Mejía Victores, el 14 de enero de 1985, cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contemplaba.

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

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza

inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.



En el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero la Constitución de la República de Guatemala, en el Artículo 119 Obligaciones del Estado, señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos (literal i).

En lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como tal, esta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo No. 425-95. En esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

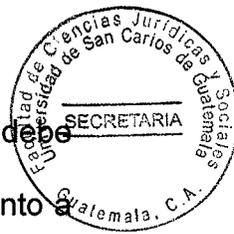
El Reglamento del acuerdo de creación de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, explicita sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones



contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

Dados los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la Ley vigente de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 06-2003 (vigente a partir del 26 de marzo de 2003), proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), entidad responsable de su aplicación, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios.

La actual Dirección de Protección al Consumidor y Usuario, funciona como una dependencia del Ministerio de Economía, según lo establece el artículo 53 de la Ley, con independencia funcional y técnica y con competencia en el ámbito nacional, el Reglamento de dicha Ley, contenido en el Acuerdo Gubernativo número 777-2003, entro en vigencia el 22 de diciembre de 2003 y desarrolla los procedimientos administrativos para la aplicación de la Ley.



Dentro del actual marco legal, una de las principales funciones tutelares que debe implementar la DIACO, es la de educar y orientar al consumidor o usuario en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal y cómo y dónde puede ejercer y/o reclamar dichos derechos.

Las metas a nivel institucional de la DIACO son la administración y aplicación de la Ley y su reglamento, asimismo, promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Los objetivos que se persiguen:

- a) “Atender las quejas sobre inconformidades en la adquisición de productos y servicios.
- b) Mediación entre consumidores y proveedores.
- c) Resolución de quejas mediante los procedimientos que la Ley determina.
- d) Informar, educar y asesorar al consumidor.
- e) Monitoreo de precios de productos de consumo popular.
- f) Verificación y vigilancia en el cumplimiento de la normativa, reglamentación y disposiciones legales y técnicas (nacionales e internacionales) vigentes para el país (tanto para bienes como servicios).
- g) Aplicar las infracciones y sanciones que correspondan en el marco de la Ley”.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> DIACO GT [diaco.gob.gt](http://diaco.gob.gt) › **Funciones** (consultado el 1 de mayo de 2020)



### 3.1. Principales derechos de los consumidores

La Constitución Política de la República de Guatemala Artículo 119 literal i), establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el Artículo 4 proporciona los derechos de consumidores y usuarios:

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



- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado **sin su** requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente él envió o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
- i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro”.

Sin embargo “Pareciera innecesario decir que no es lo mismo derechos del consumidor que leyes que protegen los derechos del consumidor, la diferencia constante pasa inadvertida, por lo que se considera tomar en cuenta que, no resulta lo mismo una oposición a las leyes que protegen los derechos del consumidor, que una oposición a los derechos del consumidor, pues son dos problemas diferentes”.<sup>20</sup>

En relación a dicho tema, es importante mencionar que en la actualidad las tarjetas de crédito puede ser de una ayuda necesaria para toda persona, siendo un medio indispensable o no para la persona que no dispone de efectivo y necesita de un crédito, factor que se encuentran desprotegidos al quedar vulnerables ante las empresas que prestan dichos servicios y que de manera desconsiderada condicionan un tiempo de vencimiento a los usuarios para el pago del crédito y con intereses acumulables que al usuario, afectándoles con la pérdida de su recordó crediticio sin que nadie los proteja.

<sup>20</sup> Leiva, Linegard. **Derechos y protección al consumidor en la legislación guatemalteca**. Pág. 34



### **3.2. Objeto de la protección al consumidor y usuario**

Siendo la protección al consumidor y usuario un mandato constitucional y al mismo tiempo es un compromiso adquirido por Guatemala con la Organización de Naciones Unidas al haber aprobado las directrices para la protección del consumidor, resolución número 39/248 cabe tratar de entender más a fondo la importancia de la protección a los mismos.

Al respecto de este tema, la Ley de protección al consumidor y usuario en su Artículo 1 nos brinda una referencia: “Objeto: Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público”.

Hoy en día sin lugar a dudas las tarjetas de crédito no son más que planes de ventas a crédito de mucho uso y trascendencia, los cuales proveen al consumidor, denominado tarjetahabiente, de varios privilegios con el fin de obtener productos y servicios a crédito. Sin embargo, como el tema que se está tratando es relativamente nuevo y lo suficientemente cambiante según el desarrollo de la tecnología, no ha podido ser completamente regulado en los usos, derechos y obligaciones que surgen para las partes contratantes.



Especial interés proviene de este estudio al asegurar que las personas que pagan a crédito por un bien o servicio deberían tener la opción de decidir con respecto a su uso, en el tiempo y plazos que ellas mismas consideren convenientes a sus intereses, sin embargo, actualmente no existe una norma que regule lo anterior, ello tal vez sea un descuido del legislador, o porque nadie imagino los alcances que una figura como el pago de altos intereses y mora que se van acumulando hasta que el usuario no puede para.

Los servicios que presta el Estado a sus habitantes no han sido suficientes para satisfacer sus necesidades básicas y elementales, especialmente a los créditos que pueda optar la población en general y de esta manera, el usuario tiene la necesidad de buscar otras opciones como las empresas para poder conseguir créditos, en este contratan un crédito a través de las tarjetas de crédito y sin normas que los protejan.

### **3.3. Dirección de atención y asistencia al consumidor en beneficio de los consumidores y usuarios**

En el supuesto que el consumidor padezca las consecuencias de una cláusula abusiva, puede recurrir a los órganos competentes para reclamar que dicha cláusula no le sea aplicable. De conformidad con el Artículo 53 la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, “se crea la dirección de Atención y Asistencia al consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de



la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia”.

A esta dirección es importante darle atribuciones que vayan acorde a las necesidades de los usuarios, ya que hasta el momento no hay respuesta especialmente sobre la protección de los tarjetahabientes de créditos.

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

En cuanto a las atribuciones de la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, el Artículo 54 la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece que, entre otras, son atribuciones de la dirección:

- a) “Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios.
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.



- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta ley....
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial y la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas coercitivas necesarias, en su caso.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley, cuando corresponda y publicar los resultados.

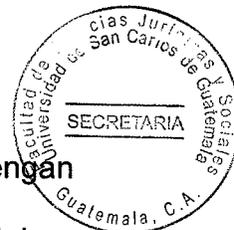


- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario...”

Esta es la institución que tiene a su cargo velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como las organizaciones que tienen como fin, precisamente eso, luchar por los intereses de los consumidores o usuarios en la defensa contra los abusos de los proveedores de bienes o servicios”.

### **3.5. Infracciones y sanciones ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

El Artículo 68 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en cuanto a las infracciones regula: “toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que impliquen violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente ley, constituye infracción sancionable por la dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.



Los funcionarios y empleados de la dirección que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad”.

En lo referente a las sanciones, el Artículo 69 señala que “Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos, la dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la dirección.
- b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- c) Multas, las cuales serán calculadas en unidades de multa ajustables. El valor de cada una de estas será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio.
- d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio



causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción”.

Las sanciones son medidas que utiliza el Estado, cuando un proveedor, consumidor, usuario u organizaciones de consumidores que incumplen con lo preceptuado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, al momento de cometer alguna infracción ya sea de acción o omisión, responda o pague por ésta. La cual pretende el amparo de aquellos bienes jurídicos fundamentales para la convivencia social, mediante la amenaza y el castigo de las conductas que se lesionan. Las sanciones tienen como modesto propósito procurar el correcto funcionamiento de la gestión administrativa, asegurando el respeto a las normas jurídicas administrativas con la imposición de medidas puramente represoras en contra de las personas que actúen ilícitamente.



## CAPÍTULO IV



### **4 La aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos en las relaciones del emisor de tarjeta de crédito y usuario en la legislación guatemalteca**

El arbitraje de consumo surge cuando la parte más débil consumidor recurre a esta institución con el propósito que se encargue de resolver el problema que haya surgido al haber adquirido un determinado bien o la prestación de un servicio en unas condiciones no deseadas o diferentes a las pactadas como consecuencia de haber realizado un acto de consumo.

Esta nueva institución de consumo tiene por objeto resolver los conflictos que surgen cuando se realiza una relación de consumo y, se aplicará a las quejas y reclamaciones de los consumidores en relación a sus derechos legalmente reconocidos. La aplicación de la misma es la existencia de una relación de consumo.

#### **4.1. Definición de arbitraje de consumo**

El arbitraje de consumo es “aquella en la que el receptor de la prestación o del bien es consumidor, y su contraparte una persona dedicada habitualmente a obtener lucro con las prestaciones iguales o semejantes. Solo habrá de considerarse relación de



consumo aquella en la que la contraparte - empresario, comerciante o profesional actúe en el ejercicio de su actividad o profesión”.<sup>21</sup>

La Ley de Protección y Defensa del Consumidor, es la que, se encarga de regular las relaciones jurídicas de consumo, así como los conflictos que deriven de la misma.

En este sentido, el Artículo 83 regula. “Arbitraje de consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables”. Con la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo extrajudicial adecuado de resolver conflictos que debe ser, de manera rápida, sencilla, definitiva, vinculante y ejecutiva entre las partes, el mismo que ha sido especialmente diseñado y dirigido a atender las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación con cualquier actividad o sector empresarial”

#### **4.2. Relación de consumo**

La relación de consumo "Es aquella en la que el receptor de la prestación o del bien es consumidor, y su contraparte una persona dedicada habitualmente a obtener lucro con las prestaciones iguales o semejantes.

Solo habrá de considerarse relación de consumo aquella en la que la contraparte empresario, comerciante o profesional actúe en el ejercicio de su actividad o

---

<sup>21</sup> Ruiz Jiménez, José Ángel. **Régimen legal del arbitraje de consumo**. Pág. 3.



profesión, de tal suerte que si un abogado arrienda a título privado una vivienda de su propiedad a un particular, no estaremos entonces en presencia de una relación o acto de consumo, sino en un negocio jurídico entre particulares. No podrán ser objeto del arbitraje de consumo las cuestiones litigiosas derivadas de relaciones entre particulares o consumidores ni las derivadas de relaciones entre empresarios o comerciantes por no estar éstas comprendidas dentro del concepto jurídico aportado de relación de consumo".<sup>22</sup>

Para que exista una relación de consumo entre un consumidor y un proveedor, es necesario que el bien o el servicio hayan sido vendidos o prestados a cambio de una contraprestación, así como el servicio de telefonía móvil disponible al público, ya que existe una relación de consumo, por el cual un operador se obliga a prestar a un usuario el servicio telefónico disponible al público. Se excluye las relaciones laborales, servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

El Artículo dos de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece en el último párrafo, además se pueden excluir las operaciones a título gratuito. Sí son consideradas operaciones de consumo los bienes o servicios suministrados gratuitamente con ocasión de una transacción onerosa, como el caso de las ofertas, promociones, regalos o vinculados a la transacción originaria.

Por medio del arbitraje de consumo se pretende eliminar las diferencias que existen entre los consumidores y los empresarios en sus relaciones o actos de consumo.

---

<sup>22</sup> **Obíd.** Pág. 4.



### 4.3. El arbitraje en las relaciones de consumo

El arbitraje de consumo, como método alternativo de solución de conflictos, consisten en otorgar a los solicitantes del servicio una respuesta jurídica, a conflictos que quedaban marginados de cualquier solución institucional. Las relaciones de consumo se originan entre un consumidor, usuario y empresario, en sus derechos legalmente reconocidos, en consecuencia y descendiendo del plano teórico al meramente práctico, se estará en una relación de consumo cuando un particular adquiera, utilice o disfrute bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, como destinatario final, de personas físicas o jurídicas que hayan de estar por imperativo legal dadas de alta en el impuesto de actividades económicas excepto, la administración.

“No obstante, solo habrá de considerarse relación de consumo aquélla en la que la contraparte empresario, comerciante o profesional actúe en el ejercicio de su actividad o profesión, de tal suerte que, si un abogado arrienda a título privado una vivienda de su propiedad a un particular, no estará entonces en presencia de una relación o acto de consumo, sino en un negocio jurídico entre particulares”.<sup>23</sup>

“El arbitraje de consumo es una innovación que surge de la importancia de la solución de conflictos, entre proveedores y consumidores, que sin duda constituye un magnífico campo de experimentación del arbitraje, que nadie ha realizado algún estudio sobre el mismo en la legislación guatemalteca que se debiera de considerar”.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> Ruiz Jiménez, José Antonio, **Ámbito objetivo del arbitraje de consumo**. Pág.4

<sup>24</sup> Álvarez Alarcón, Arturo, **El sistema español de arbitraje de consumo**. Pág. 19

El arbitraje de consumo surge para satisfacer una necesidad social, su florecimiento reciente en el área privada y administrativa por parte del estado ha permitido su empleo como en el ahora estudiado.

“En este sentido para ilustrar al lector se ha definido diversas formas a la institución del arbitraje como: “Un procedimiento heterocompositivo extra procesal fundado en el principio de la autonomía de la voluntad de las partes enalteciendo el *pacta sunt servanda*, en el cual las partes someten a un particular, árbitro sus diferencias, que actuará según sus potestas bajo la tutela del principio erga omnes basado en el *ius mercatorum o lex mercatoria* y en la *lex fori*”.<sup>25</sup>

El acceso de los consumidores a la justicia, se puede comprender como, “El acceso a todo un conjunto de instancias de muy diversa naturaleza que tiene a su disposición el consumidor o usuario para obtener la realización de los derechos que le concede la ley”<sup>26</sup>.

La que adquiere una especial importancia las relacionadas con el consumo, por la oposición que en ellas tiene la población consumidora y que merecen un específico y especial tratamiento jurídico. La Constitución de la República de Guatemala señala en el Artículo 12 la obligación del Estado de la defensa a los derechos de los

---

<sup>25</sup> Gorjon Gómez, Francisco J. y Steele Garza, José G., **Métodos alternos de solución de conflictos**. Pág. 12

<sup>26</sup> Carlo Quintana, Ignacio, **El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea, Estudios sobre consumo**. Pág. 100.



consumidores, por lo tanto, esta defensa de los consumidores constituye una de las exigencias que derivan de la concepción del estado como estado social.

#### **4.4. Características del sistema arbitral de consumo**

El arbitraje de consumo presenta las siguientes características

- a) **Voluntariedad:** Es la principal característica en el arbitraje de consumo, es la voluntad misma de las partes que lo genera e impulsa y activa, pues cuando un arbitraje es obligatorio no existe arbitraje, pues la sumisión al procedimiento arbitral queda plasmada en el documento (clausula o convenio arbitral), así como, la voluntad de cumplir la decisión arbitral, pues así lo refiere específicamente el Artículo cuatro de la Ley de Arbitraje que establece Definiciones. A los efectos de la presente ley: 1 “Acuerdo de Arbitraje”, o simplemente “Acuerdo”, es aquél por virtud del cual las partes deciden someter a arbitraje todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual...”.
  
- b) **Vinculante y ejecutivo:** Es una característica que se puede mencionar pues se le otorga al laudo un carácter ejecutivo y su obligación de cumplirlo como si se tratara de una sentencia judicial, el Artículo 48 de la Ley de Arbitraje que establece sobre “El procedimiento de reconocimiento o ejecución de laudos se sujetará a las siguientes reglas: 1. Transcurrido el plazo de un mes, señalado en el Artículo 43 (3),



sin que el laudo haya sido cumplido, podrá obtenerse su ejecución forzosa ante el tribunal competente de conformidad con el Artículo 46 (1), mediante la solicitud de la ejecución, a la cual se acompañarán los documentos indicados en el Artículo 46”.

En pocas palabras quiere decir que las partes están obligadas a cumplir el laudo.

- c) Eficacia en el procedimiento y su celeridad: El sistema arbitral de consumo y se encuentra establecido en la Ley de Protección al Consumidor y usuario en el Artículo uno “Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público”, esto señala entre otras cosas proteger al consumidor con procedimientos eficaces, por lo que el arbitraje de consumo es una vía de solución eficaz para resolver los conflictos entre consumidores y empresarios, por lo cual se puede mencionar como otro elemento característico eficaz del arbitraje de consumo.
  
- d) Economía procesal: El arbitraje de consumo es que debe ser gratuito para los protagonistas del conflicto, pues solamente en algunos supuestos determinados como la práctica de peritajes se establecerían costos por quien haya propuesto la prueba, de tal forma que los litigios de consumo suelen caracterizarse por la desproporción entre el valor económico del litigio y los costos del algún



procedimiento, por lo que, el ingreso al sistema arbitral de consumo, conlleva al beneficio económico en la nula o mínima costos del procedimiento arbitral

- e) Principios de contradicción, audiencia y de igualdad: El sistema arbitral de consumo, que se instruye a las partes, sin embargo, si se adolece de este requisito puede ser anulable el procedimiento arbitral. Por muy flexible que sea el proceso de práctica de prueba en un proceso arbitral, deben observarse los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

El Artículo 23 de la Ley de Arbitraje establece sobre el “Trato equitativo de las partes. Deberá tratarse a las partes equitativamente y darse a cada una de ellas plena oportunidad de hacer valer sus derechos, conforme a los principios esenciales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes”.

El procedimiento arbitral puede ajustarse a la voluntad de las partes desde un punto de vista procesal siempre que se observen los principios fundamentales de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

- f) Independencia y responsabilidad de los árbitros: Se funda en garantía del ejercicio de la potestad arbitral, pues tiene la obligación de actuar y decidir en forma imparcial, por lo que se debe puntualizar que la neutralidad con lo que actúa el árbitro, no debe confundirse con la imparcialidad. “La imparcialidad como la parcialidad, su contrario, son conceptos subjetivos: la primera implica la voluntad de no favorecer a ninguna de las partes, la segunda la voluntad de favorecer o



desfavorecer a una de ellas. La neutralidad es un concepto objetivo. No se refiere a la existencia o inexistencia de prejuicios para con las partes del que decide sino a la distancia objetiva que existe entre él y cada una de las partes, en el que deberá de actuar conforme a los criterios de equidad.”<sup>27</sup>

Al efecto cuando se detecta que el árbitro puede ser parcial por alguna situación con alguno de los contendientes, deberá de hacerlo de su conocimiento para la procedencia de la recusación o excusa, si no lo hace, sabiendo de antemano alguna relación existente, está consintiendo todas las actuaciones del árbitro y con ello posteriormente no hay defensa, tal y como lo establece el Artículo 16 de la Ley de Arbitraje sobre los Motivos de recusación. 1 La persona a quien se comunique su posible nombramiento como árbitro deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia. El árbitro, desde el momento de su nombramiento y durante todas las actuaciones arbitrales, revelará sin demora tales circunstancias a las partes, a menos que ya les hubiera informado de ellas...

h) Imparcialidad: Para garantizar la imparcialidad de un procedimiento, los árbitros que intervienen son responsables del mismo:

- Serán nombradas por un período de tiempo determinado y no podrán ser destituidas sin causa justificada;

---

<sup>27</sup> Yves Derains. **La neutralidad cultural del árbitro internacional**, [www.limaarbitration.net](http://www.limaarbitration.net). fecha de (Consultada 12 de febrero de 2020)



- No tendrán ningún conflicto de interés aparente o real con ninguna de las partes
- Facilitarán a ambas partes información sobre su imparcialidad y competencia antes de que comience el procedimiento.

#### 4.5. La mediación en el consumo

La Mediación de Consumo al igual que el arbitraje es un procedimiento de resolución de conflictos voluntario, confidencial e imparcial que surgen de diferencias que se reclamen por una relación de consumo; es decir, que el conflicto se haya originado como consecuencia de la compra de un producto o un servicio entre consumidores con empresarios o comerciantes y que se caracteriza por la intervención de una tercera persona llamada Mediador /o Mediadores, estos “Son los defensores de un proceso equitativo, y no de un determinado resultado. Carecen de poder de decisión autorizado, esto es lo que los distingue básicamente, del juez o del árbitro, su actividad inequívoca tiene por objeto ayudar a las partes a enfrentar el conflicto comercial, activando el proceso de comunicación y facilitando la obtención por ellos mismas de un acuerdo satisfactorio”.<sup>28</sup> La mediación como la conciliación y el Arbitraje, se dice que es voluntaria pues las partes son libres de someterse y también de desistir en cualquier momento del procedimiento.

El Mediador debe tener las cualidades que mencionamos en el perfil deseado y obvio decirlo tenerla capacidad de facilitar la construcción del acuerdo con la restricción del

---

<sup>28</sup> Pastor Seller, Enrique, e Iglesias Ortuño, E. **La mediación extrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar.** Pág. 75.



Mediador que los sujetos involucrados en el conflicto son los que deciden la solución del problema, pues lo reafirmamos que la Mediación“ es un método de solución de conflictos en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución”.<sup>29</sup> y tiene la característica de contribuir a que se logre un alto grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados además de la rapidez que suele acompañar a este tipo de procedimiento y el bajo costo que implica utilizarlos, por ejemplo, en el ámbito del consumo que administra las juntas arbitrales el servicio que se presta es totalmente gratuito. Ahora bien, una de las formas en que se desarrolla la mediación en el consumo, puede llevarse a cabo a través de las quejas o de las reclamaciones planteadas por los particulares ante el sistema arbitral de consumo,

El mediador o facilitador deberá tener habilidades, destrezas, técnicas y herramientas procedimentales que faciliten el proceso, así como ser conocedor del tema en conflicto, para evitar incertidumbre y desconfianza a lo largo de proceso, además la importancia que deberá cumplir con un perfil que reúna mínimo las siguientes características:

- Ser imparcial y neutral es decir no inclinarse a favor de ninguna de las partes y no dejarse contaminar en el conflicto.
- Debe dar confianza y seguridad a las partes.
- Ser un buen puente de comunicación.
- Ser un buen observador.
- Saber reconducir las situaciones a términos objetivos, en el caso de crisis e ira.

---

<sup>29</sup> Garber, Carlos A, **La mediación funcional**. Pág. 10.



- Tener capacidad de síntesis para los argumentos que le proporcionen las partes.
- Tener capacidad de convicción, de seducir a las partes, para que lleguen a acuerdos.
- Tener imaginación, creatividad y capacidad de improvisación.
- Saber escuchar activamente.
- Ser paciente y tolerante
- Tener sentido del humor.

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no contempla la figura de la Mediación, solo se constrañe a la facultad de procurar la Conciliación entre las partes en un conflicto, pero no es impedimento que organismos públicos y privados acceden a la mediación como una forma de resolver conflictos en las relaciones de consumo.

#### **4.6. La conciliación como medio de solución de conflictos entre consumidor y proveedor**

De acuerdo al artículo 78 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece "Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen los siguientes procedimientos:

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



c) Procedimiento Administrativo”

Todo lo actuado deberá asentarse en actas. La Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado quienes tendrán a su cargo las audiencias de conciliación. Artículo 80 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Procedimiento para conciliaciones de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

a) Queja: se presenta ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Artículo 86 “Planteamiento de la Queja. El consumidor o usuario que se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la Dirección, en el cual expresará la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste pueda ser notificado o bien la sucursal o la agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio”. De procedimiento interno específico, que revisa y analiza las quejas y las asigna a cada uno de los conciliadores

- Acreditar la queja y para darle trámite es necesario la presentación de fotocopia de Documento Personal de Identificación, fotocopia de facturas, garantías, contratos, etc.



- Se presenta directamente a la institución o empresa, solicitando conversar con el representante legal, jefe, gerente o persona con capacidad de decisión.
  - Expone el motivo de su visita.
  - Se toma la versión de la persona que atiende.
  - Se levanta acta (ver modelo).
- d) Puede llegarse a un acuerdo y dar por resuelta la queja, en caso contrario con el expediente completo, según Artículo 82. Audiencia De conciliación. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador nombrado por la Dirección, buscará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanimes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

Procedimiento Administrativo de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece que posteriormente si no se llega a una solución se traslada al Departamento Jurídico para el procedimiento administrativo en el artículo 84 de la Ley indica que, a través del procedimiento administrativo, la Dirección queda facultada para sancionar a los infractores de la Ley.



#### 4.7. Proceso del arbitraje de consumo

El Artículo 89 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece “Audiencia Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección buscará dirimir la controversia o conflicto buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará”. Así mismo el Artículo 83 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, “Arbitraje De consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables”.

El problema que radica en este tema es la falta de un procedimiento específico para la solución de un conflicto de intereses en materia del arbitraje de consumo, por lo que, se remite a la ley de arbitraje pero también es el caso que en esta ley tampoco tiene un procedimiento por lo que es, una violación del debido proceso, ya que por ser el tema de esta investigación es imperativo que se enfoque en el buen entendimiento del mismo y así comprender la necesidad de la mencionada regulación.

De acuerdo a al Reglamento de conciliación y arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala y de la Fundación CENAC, Centro de Arbitraje y Conciliación. Aprobado por la Junta Directiva del Centro de



Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala el 14 de julio del 2014.

1. Solicitud Artículo 24 La solicitud de arbitraje se hará por escrito y será presentada directamente al Centro o se enviará personalmente, vía fax, comunicación electrónica, correo certificado o cualquier otro sistema de telecomunicación.
2. Revisión del acuerdo o cláusula arbitral: El Artículo 25 y 27 se refiere la notificación “Cuando no exista entre las partes un convenio de arbitraje, o cuando no exista un convenio que hace referencia al arbitraje del Centro, éste notificará a la otra parte, quien dentro del plazo de diez (10) días, deberá pronunciarse sobre si acepta expresamente el presente Reglamento para la administración del arbitraje” ... “Cuando exista entre las partes un convenio de arbitraje que haga referencia a El Centro, ésta notificará la solicitud de arbitraje a la parte requerida, solicitándole que dentro del plazo de diez (10) días cumpla, en lo aplicable, con los mismos requisitos de la solicitud de arbitraje establecidos en este Reglamento”.
3. Presentación de la demanda formulario de solicitud y constancia de pago de trescientos dólares US\$ 300.00 Artículo 46
4. Contestación de la demanda y reconvención Artículo 47 y 48 en un plazo de 10 días contados a partir de la notificación de la demanda se presenta la contestación de la demanda y constancia de pago de trescientos dólares US\$ 300.00. Si no contesta se le declara rebelde.
5. Número de los árbitros Artículo 29. “Si las partes no hubieren convenido nada en contrario, o el monto de la controversia excede de doscientos mil dólares de los



Estados Unidos de América (US\$200,000.00), el Tribunal Arbitral se integrará con tres (3) árbitros, correspondiéndole en todos los casos a El Centro la designación del Presidente del Tribunal Arbitral. Si el monto de la controversia fuere igual o menor a la cantidad indicada, y las partes no hubiesen dispuesto nada en contrario, el Tribunal se integrará con un único árbitro nombrado por el Centro”.

6. Nombramiento del tribunal arbitral reconvención Artículo 30. Una vez las partes han aceptado someter a arbitraje la controversia, El Centro hará la designación de los árbitros,
7. Audiencia de instalación; Artículo 37 establece que en la audiencia de instalación los arbitro tomaran posesión de sus cargos y se pondrá a su disposición el expediente respectivo.
8. Primera audiencia: Artículo 50. “El Tribunal Arbitral decidirá si han de celebrarse audiencias o si las actuaciones se substanciarán sobre la base de documentos y pruebas. Después de que ha sido presentada la contestación de la demanda o la contestación de la reconvención, según sea el caso, el Tribunal Arbitral señalará audiencia para establecer con las partes la forma de diligenciamiento de las pruebas, y una calendarización para presentarlas” ...
9. Periodo de prueba Artículo 54. “El Tribunal Arbitral determinará la admisibilidad, la pertinencia y la importancia de las pruebas. Salvo pacto en contrario de las partes, el período probatorio no podrá exceder de tres (3) meses”.
10. Alegatos finales Artículo 57 finalizado el periodo de prueba se señala audiencia dentro de los siguientes quince días para oír los alegatos finales



11. Laudo arbitral Artículo 61 el Tribunal Arbitral deberá emitir su laudo dentro de un plazo no mayor de seis meses contados a partir de la fecha en que quede instalado el Tribunal Arbitral. Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes podrá (con notificación a la otra) solicitar a los árbitros:
- La corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico o de naturaleza similar.
  - La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.
  - Un complemento del laudo en relación a de peticiones formuladas y no resueltas en él.
  - Asimismo, y excepcionalmente, las partes podrán llevar a cabo las siguientes acciones:

12. Recurso de revisión ante la Corte de Apelaciones: El problema del arbitraje de consumo en base a la Ley de Arbitraje es que es oneroso y en este caso, el consumidor y usuario tendría que pagar la cantidad de trescientos dólares o su equivalente en quetzales, algo que el Estado dejaría de ser protector del consumidor, por lo que es necesario la reforma de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Aunado a lo anterior es conveniente hacer algunas apreciaciones respecto a la gratuidad del sistema arbitral del consumo puesto que efectivamente no tiene por qué cargarse económicamente a los actores del conflicto, pero si tiene un costo en todo lo que soporta su funcionamiento que recae en la administración del tribunal arbitral de



consumo, es decir, que todos aquellos que colaboran para que opere el arbitraje de consumo de alguna forma tienen retribución, además de los costos de los recursos materiales y humanos de la administración, aunado a los costos del desahogo de elementos de convicción propuesto por las partes o el mismo órgano arbitral, en igual forma toda la publicidad que se despliega para conocer el sistema arbitral de consumo.

#### **4.8. Del problema de los tarjetahabientes**

La mayoría de guatemaltecos gasta más de lo que gana. El 80 por ciento de las personas que recibe un ingreso mensual no se toma el tiempo para realizar un presupuesto de gastos y deudas. Pocos guatemaltecos tienen un ahorro provisional por si se quedan sin trabajo y, cuando se emprende un negocio, muy pocos creen que puedan quebrar al no tener éxito.

Por esas razones, el sobreendeudamiento, tener las tarjetas de crédito al tope y no tener capacidad de pago de las deudas es muy común entre los asalariados del país.

Hay otros que viven al día, es decir, lo que ganan les alcanza para pagar lo que deben, pero con el paso del tiempo los gastos hormiga hacen que el dinero recibido les alcance cada vez menos y así, empiezan a colgarse en sus cuotas, a hacer mercado con la tarjeta de crédito; hacen retiros de una tarjeta para pagar la otra, y cuando caen en cuenta, la situación es inmanejable.



Las empresas emisoras de las tarjetas de crédito no les importa los problemas económicos de sobreendeudamiento que pasan los tarjetahabientes ya que inician la cobranza y oprimen, molestan o abusan de manera insistente y repetitiva en contra de una persona, con ocasión de la gestión de cobro que realiza, al acoso u hostigamiento en la cobranza.

Lo que se pretende con esta investigación es que las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, cobren al tarjetahabiente únicamente la tasa de interés anual promedio ponderado de las operaciones activas que cobra el sistema bancario nacional y que las entidades emisoras de las tarjetas de crédito, bancos y grupos financieros, por ningún motivo o circunstancia, podrán adicionar al cobro por concepto de intereses, ningún recargo adicional de la naturaleza que éste sea.

Así mismo cabe resaltar que esta propuesta surge en un momento en el cual con mucha frecuencia los tarjetahabientes solicitan ayuda frente a los problemas que afrontan a consecuencia de los atrasos en los pagos y a los usureros cobros de intereses que hacen los emisores de las tarjetas de crédito y los procedimientos de cobro que realizan, en donde el desprestigio y la deshonra acompañan a los amenazantes e inescrupulosos requerimientos de pago.

Sin duda alguna el manejo de una tarjeta de crédito no solo demanda una total responsabilidad y control para su uso, sino también, una responsable actitud ante



eventuales atrasos en sus pagos, en cuyo caso lo principal es tener mucho cuidado de cómo se trata de resolver el problema en el que eventualmente pueda verse inmerso un ciudadano. Es importante resaltar que la mayoría de empresas emisoras de tarjetas de crédito, son empresas afines o pertenecientes a un grupo financiero o banco, esto como función operativa se debe a que los bancos como entidades financieras reguladas por la superintendencia de bancos no pueden prestar servicios de emisión de tarjetas de crédito, para lo cual crean entidades paralelas, para que realicen la prestación de dicho servicio, por lo tanto en Guatemala es importante que en cualquier solución de conflictos puedan utilizar los medios necesarios para darle un final, en la que los tarjetahabientes y empresarios se ponga de acuerdo en los pagos al no ser así en última instancia puedan utilizar el arbitraje de consumo. El arbitraje de consumo es la vía más sencilla para resolver los conflictos que pueden surgir entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas, comerciantes o prestadores de servicios, pero jamás se puede utilizar entre particulares ya que los conflictos surgidos entre ambos se realizan por la vía judicial.

#### **4.9. Comentario final del tema**

El arbitraje de consumo debe ser gratuito, característica que tiene que encontrarse expresamente en la norma. Que constituye un arbitraje institucional con intervención de la administración, sin duda, se trata de un arbitraje institucional donde los órganos arbitrales serán los encargados de resolver los conflictos y, estará compuesto por



árbitros designados por los representantes del sector empresarial, las organizaciones de consumidores o usuarios y la administración.

El Arbitraje de Consumo está dirigido a sujetos inmersos en relaciones de consumo, con el fin de proteger y, o tutelar la posición que el consumidor y usuario ocupa, contrariamente al empresario; por ello solo aquél y no este puede acudir como actor al arbitraje. Debe ser voluntario, ya que el sometimiento de las partes deberá constar por escrito o por cualquier otro medio fehaciente con el fin de probar inequívocamente la voluntad de las partes de celebrar el convenio arbitral respectivo, el cual podrá formarse de diferentes maneras y formas.

El funcionamiento de este sistema depende de los empresarios o proveedores quienes son libres de someterse o no al mismo, sin embargo, los que se adhieran quedan autorizados para acreditar dicho sometimiento utilizando la publicidad o un distintivo conveniente para que los consumidores y todo el público pueda conocerlos.

“En este punto, hay que recordar que por ejemplo en España o en Argentina existe la Oferta Pública de Sometimiento (OPS) al Sistema Arbitral de Consumo, que significa que una determinada entidad difunde el sistema y estimula a los empresarios para que se acojan a esta fórmula arbitral, es decir, si los empresarios desean que cualquier controversia derivada de un acto de consumo sea resuelta por un arbitraje de consumo deben, en principio, adherirse al sistema mediante la Oferta Pública de Sometimiento,



pues, con este sometimiento ya se encuentran obligados a solucionar cualquier litigio de consumo por la vía arbitral”.<sup>30</sup>

Además, es importante establecer que el laudo tiene una eficacia especial, pues, si bien constituye título ejecutivo y son vinculantes para las partes de la relación de consumo, este no obliga a la autoridad administrativa para que inicie o continúe de oficio un procedimiento en protección del interés público de los consumidores

---

<sup>30</sup> Dra. Beatriz A. Franciskovic Ingunza. **El arbitraje de consumo en el novísimo código de protección y defensa del consumidor.** Pág. 35.



## CONCLUSIÓN DISCURSIVA



Se determinó que la tarjeta de crédito es un instrumento de pago que evoluciona con el tiempo, y se adapta perfectamente a los cambios del derecho mercantil. Esta, genera obligaciones a sus usuarios, las cuales consisten en un pago de una suma de dinero por la prestación de un servicio, realizando un pago por cada servicio dividiéndose en diferentes rubros de pagos.

En la sociedad guatemalteca se da una problemática, en relación a los cobros excesivos, los cuales vulneran los derechos de los tarjetahabientes. Esta problemática nace no solo por los cobros elevados, sino también por la amplia cartera de cobros que un usuario de tarjeta de crédito tiene que pagar, volviéndose demasiado onerosos para su cumplimiento.

La aplicación del arbitraje de consumo para solucionar conflictos que surgen de los sobreendeudamientos en las relaciones del emisor de tarjeta de créditos y usuario es importante y puede ser una herramienta importante en la legislación guatemalteca, pero en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no se encuentra regulado la forma en que se debe utilizar ni mucho menos existe en trámite específico.



## BIBLIOGRAFÍA



ALONZO DACARET, J. C. **Las empresas de telefonía en Guatemala y su tecnología.** Guatemala: (s.e.) 2015

ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo, **El sistema español de arbitraje de consumo.** Madrid, España: Ed. El Instituto Nacional del consumo, 1999.

BERNAL GUTIÉRREZ, Rafael. **El arbitraje en Guatemala, apoyo a la justicia.** Guatemala: Ed. Centro de Arbitraje y Conciliación, 2001.

BORGES GUERRA, Alfredo. **Guatemala 60 años de historia económica (1944-2004).** Guatemala: Ed. Armar. 2011.

Cámara de Comercio de Guatemala. [www.negociosenguatemala.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=128&Itemid=129](http://www.negociosenguatemala.com/index.php?option=com_content&view=article&id=128&Itemid=129) (consultada el 1 de mayo de 2020).

CARLO QUINTANA, Ignacio, **El acceso de los consumidores a la justicia en España,** experiencia europea, Estudios sobre consumo, España: N° 13, 1988.

CERVANTES AHUMADA, Raúl. **Títulos y operaciones de crédito.** Distrito Federal, México: Ed. Impresiones Editoriales. 1988.

DIACO GT [diaco.gob.gt](http://diaco.gob.gt) > **Funciones** (consultado el 1 de mayo de 2020)

GABRERA MIRALLES, William Rigoberto. **La participación de la auditoría interna en la evaluación de riesgos en áreas críticas de una empresa emisora de tarjetas de crédito.**

FRANCISKOVIC INGUNZA, Beatriz A. **El arbitraje de consumo en el novísimo código de protección y defensa del consumidor.** Perú: (s.e) 2010.

GARBER, Carlos A, **La mediación funciona,** Buenos Aires, Argentina: Ed. Avelado Perrot, 1996.

GORJON GÓMEZ, Francisco J. Y STEELE GARZA, José G., **Métodos alternos de solución de conflictos,** México: Ed. Oxford, 2008.

<http://www.quees.la/tarjetade-credito/> (Consultado el 15 de abril 2020).

<https://definicion.mx/cobranza/> (Consultado 15 de marzo de 2020)



<http://www.pdh.org.gt/articulo/derechos-humanos/cuales-son.html/> (Consultado 22/02/17).

LEIVA, Linegard **Derechos y protección al consumidor en la legislación guatemalteca**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Septiembre 1996.

MARZORATI, Osvaldo J. **Derecho de los negocios internacionales**, Buenos Aires Argentina: Ed. Astrea de Alfredo y Ricardo de Palma, 2003.

Observatorio sobre la Calidad del Estado de Derecho en el Noreste de México. [http://oced.org.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=26&Itemid=40](http://oced.org.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=40). (Consultada el 01 mayo de 2020)

PASTOR SELLER, Enrique, e IGLESIAS ORTUÑO, E. **La mediación extrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar**.

Real Academia Española. [www.rae.es](http://www.rae.es). (Consultada el 01 enero de 2020)

RODRÍGUEZ VELARDE Javier. **Los contratos bancarios modernos**. Lima, Perú: Ed. Grijley. 1995.

RUIZ JIMÉNEZ, José Ángel. **Régimen legal del arbitraje de consumo**. Modulo XVIII. Curso de Arbitraje en Especialización de Arbitraje de Consumo.

RUIZ JIMÉNEZ, José Antonio, **Ámbito objetivo del arbitraje de consumo**. En el curso de especialización en Arbitraje de Consumo de la Universidad del País Vasco, <http://www.sc.ehu.es/dpwl/naa/adr/modulos/19.htm>, (Consultado el 10 de mayo de 2020)

SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. **Derecho comercial**. Santiago, Chile: Ed. Jurídica de Chile. 2005.

VILLEGAS LARA, Rene Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**, Guatemala: Ed. Universitaria. 2006.

YVES DERAIS. **La neutralidad cultural del árbitro internacional**, [www.limaarbitration.net](http://www.limaarbitration.net). (Consultada 12 febrero de 2020)

## LEGISLACIÓN:

**Constitución Política de la República de Guatemala**. Asamblea Nacional Constituyente, Guatemala 1,986.



**Código Civil.** Decreto 106 del Gobierno de la República de Guatemala, Guatemala, 2005

**Código de Comercio.** Decreto número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Guatemala, 2005

**Ley de Arbitraje.** Decreto número 67-95 del Congreso de la República de Guatemala, 1995.

**Ley de protección al Consumidor y Usuario,** Decreto número 06- 2003 del Congreso de la República de Guatemala.

**Reglamento de la Ley de protección al Consumidor y Usuario,** Acuerdo Gubernativo Número 777- 2003, Gobierno de la República de Guatemala

**Reglamento de Conciliación y Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala y de la Fundación Cenac,** Centro de Arbitraje y Conciliación, Guatemala 2014.