

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a crown at the top, a lion on the right, and a figure on horseback at the bottom. The shield is flanked by two pillars. The text "ACADEMIA COACTEMALENSIS" is written around the bottom half of the circle, and "UNIVERSITAS CAROLINA CONSPICUA" is written around the top half. The full title of the university is inscribed around the perimeter.

**INCIDENCIAS JURÍDICAS EN LA VULNERACIÓN DE LOS BIENES JURÍDICOS  
TUTELADOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS NEGOCIOS JURÍDICOS  
EN LÍNEA**

**ALMA EDITH REVOLORIO**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2021**

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

**INCIDENCIAS JURÍDICAS EN LA VULNERACIÓN DE LOS BIENES JURÍDICOS  
TUTELADOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS NEGOCIOS JURÍDICOS  
EN LÍNEA**

**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**ALMA EDITH REVOLORIO**

Previo a conferírsele el grado académico de

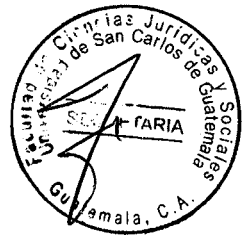
**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Guatemala, octubre de 2021

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

**DECANO:** M.Sc. Henry Manuel Arriaga Contreras  
**VOCAL I:** Licda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez  
**VOCAL III:** Lic. Helmer Rolando Reyes García  
**VOCAL IV:** Br. Denis Ernesto Velásquez González  
**VOCAL V:** Br. Abidán Carías Palencia  
**SECRETARIA:** Licda. Evelyn Johanna Chevez Juárez

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



**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, veintidos de marzo de dos mil veintiuno.**

Atentamente pase al (a) Profesional, BERNER ALEJANDRO GARCIA GARCIA  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
ALMA EDITH REVOLORIO, con carné 200514800,  
 intitulado INCIDENCIAS JURÍDICAS EN LA VULNERACIÓN DE LOS BIENES JURÍDICOS TUTELADOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS NEGOCIOS JURÍDICOS EN LÍNEA.

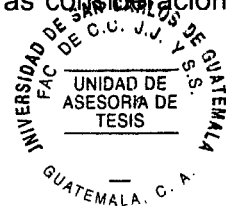
Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

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.



**ASTRID JEANNETTE LEMUS RODRÍGUEZ**  
 Vocal I en sustitución del Decano



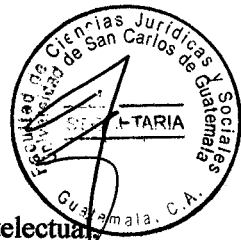
Fecha de recepción 06 104 12021

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

Asesor(a) **Licenciado**  
 (Firma y Sello) **Berner Alejandro Garcia Garcia**  
 Abogado y Notario



# G&G ABOGADOS Y NOTARIOS



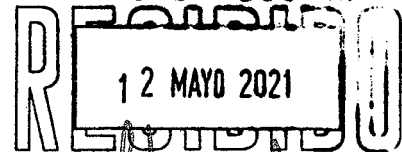
Derecho del Trabajo, Derecho Mercantil, Derechos de Autor, Derechos de Propiedad Intelectual, Derechos de Propiedad Industrial, Derecho Civil, Derecho de Familia, Derecho Informático, Derecho Notarial, Derecho Penal, Asesoría en percances automovilísticos.

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

Distinguido licenciado.

En cumplimiento al nombramiento de fecha veintidós de marzo de dos mil veintiuno emitido por la unidad de tesis, como asesor de tesis de la estudiante **ALMA EDITH REVOLORIO** con carné **200514800** la cual se intitula **“INCIDENCIAS JURÍDICAS EN LA VULNERACIÓN DE LOS BIENES JURÍDICOS TUTELADOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS NEGOCIOS JURÍDICOS EN LÍNEA”**; **declarando expresamente que no soy pariente de la bachiller dentro de los grados de ley**; por lo que me permito emitir el siguiente dictamen:

Guatemala, 30 de abril de 2021.  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES



UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS

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

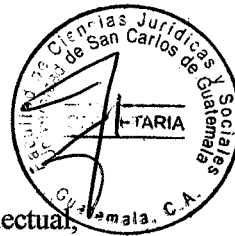
Firma: \_\_\_\_\_

- a) Respecto al contenido científico y técnico de la tesis, en la misma se analizan aspectos legales importantes y de actualidad; el trabajo de investigación que trata sobre el estudio de las personas que adquieren bienes y servicios en línea, no poseen la adecuada protección por el ordenamiento jurídico quedando inconclusa dicha protección a los consumidores y usuarios al utilizar un mecanismo para la defensa, se determinó que la adquisición de productos o la contratación de servicios por internet constituye riesgos para los consumidores y usuarios, debido al vacío legal para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, intervenga al suscitarse estos casos y dar una solución pronta y eficaz.
- b) Los métodos utilizados de la investigación fueron el análisis, la inducción, la deducción, la analogía y la síntesis; mediante los cuales la bachiller no solo logró comprobar la hipótesis sino que también analizó y expuso detalladamente los aspectos más relevantes relacionados con las incidencias jurídicas en la vulneración de los bienes jurídicos tutelados del consumidor y usuario en los negocios en línea.
- c) La redacción de la tesis es clara, concisa y explicativa, habiendo la bachiller utilizado un lenguaje técnico y comprensible para el lector. Asimismo, hizo uso de las reglas ortográficas de la Real Academia Española.
- d) El informe final de tesis es una gran contribución científica para la sociedad y para la legislación guatemalteca puesto que es un tema muy importante que no ha sido investigado suficientemente. En todo caso se utilizará como material de consulta para futuras investigaciones incluso propuesta de proyectos de ley.
- e) En la conclusión discursiva, la bachiller expone sus puntos de vista sobre la problemática y a la vez recomienda que la investigación surge con los consumidores, que no poseen una protección adecuada cuando realizan negocios jurídicos en línea, ya que pueden ser objeto de

9 calle, 10-53 zona 12. Teléfonos. 56560505, 54604070

[licalejandrogarcia@gmail.com](mailto:licalejandrogarcia@gmail.com)

# G&G ABOGADOS Y NOTARIOS



Derecho del Trabajo, Derecho Mercantil, Derechos de Autor, Derechos de Propiedad Intelectual, Derechos de Propiedad Industrial, Derecho Civil, Derecho de Familia, Derecho Informático, Derecho Notarial, Derecho Penal, Asesoría en percances automovilísticos.

engaño o alguna pérdida económica considerable, lo cual vulnera lo establecido en el artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual garantiza el derecho de los consumidores y usuarios, lo cual implica que posee protección relevante, con los avances tecnológicos, los negocios en línea han proliferado y ha rebasado fronteras; pero la falta de protección representa más riesgos que ganancias, pues el uso de una herramienta tan importante en la actualidad como lo es la internet, puede ser utilizada para engañar a personas que de buena fe contactan a proveedores para adquirir sus productos. Es necesario que el Congreso de la República de Guatemala, pueda adicionar a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003, con el objeto de regular que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, pueda intervenir cuando se interpongan denuncias o quejas por los consumidores y usuarios que adquieren productos o servicios por internet ante los engaños y anomalías suscitadas, para que se garantice de forma concreta la protección a la adquisición de productos o servicios en línea.

- f) La bibliografía utilizada fue la adecuada al tema, en virtud que se consultaron exposiciones temáticas tanto de autores nacionales como del extranjero. La técnica bibliográfica permitió recolectar y seleccionar adecuadamente el material de referencia.
- g) La bachiller aceptó todas las sugerencias que le hice y realizó las correcciones necesarias para una mejor comprensión del tema, en todo caso, respeté sus opiniones y los aportes que planteó.

Por las razones mencionadas, considero que el trabajo de tesis que revisé de la bachiller **ALMA EDITH REVOLORIO**, cumple con todo lo establecido en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público. Por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que se continúe el trámite correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo a usted con muestras de consideración y respeto.

Atentamente,

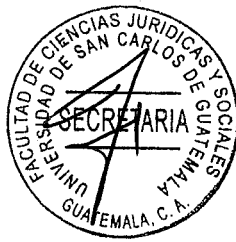
**Dr. Berner Alejandro García García**  
**Abogado y Notario**

*Licenciado*  
*Berner Alejandro García García*  
*Abogado y Notario*

*Doctor en Derecho en Ciencias Penales – Universidad de San Carlos de Guatemala.*  
*Maestro en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social – Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Máster en Ciencias Forenses – Universidad de Valencia, España / Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Col. 12012*

9 calle, 10-53 zona 12. Teléfonos. 56560505, 54604070

[licalejandrogarcia@gmail.com](mailto:licalejandrogarcia@gmail.com)



Guatemala, 7 de junio del 2021

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**  
**JURÍDICAS Y SOCIALES**  
**RECIBIDO**  
 07 JUN. 2021  
 UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS:  
 Hora: \_\_\_\_\_  
 Firma: *[Handwritten Signature]*

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

Respetuosamente informo que procedí a revisar la tesis del bachiller **ALMA EDITH REVOLORIO**, la cual se titula **“INCIDENCIAS JURÍDICAS EN LA VULNERACIÓN DE LOS BIENES JURÍDICOS TUTELADOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS NEGOCIOS JURÍDICOS EN LINEA”**.

Le recomendé al bachiller algunos cambios en la forma, estilo, gramática y redacción de la tesis, por lo que habiendo cumplido con los mismos emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se le otorgue la correspondiente orden de impresión.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

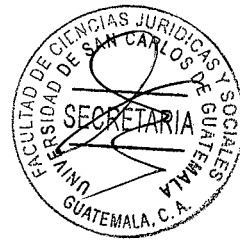
*[Handwritten Signature]*  
 Lic. Fredy Roberto Anderson Recinos  
 Docente consejero de Comisión de Estilo

c.c. Unidad, estudiante.





**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, dieciseis de julio de dos mil veintiuno.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante ALMA EDITH REVOLORIO, titulado INCIDENCIAS JURÍDICAS EN LA VULNERACIÓN DE LOS BIENES JURÍDICOS TUTELADOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LOS NEGOCIOS JURÍDICOS EN LÍNEA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

CEHR/JPTR.

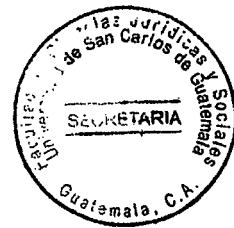
*[Handwritten signature]*  
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 FAC. DE C.C. J.J. Y S.S.  
 UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS  
 GUATEMALA, C. A.

*[Handwritten signature]*  
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 SECRETARIA  
 GUATEMALA, C. A.

*[Handwritten signature]*  
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 DECANO  
 GUATEMALA, C. A.







## DEDICATORIA

### **A DIOS:**

Porque sin ti nada soy, por ser mi guía, nunca dejarme sola, por darme la fortaleza para superar los obstáculos del camino, y permitirme llegar a la meta.

### **A ESA PERSONA ESPECIAL:**

Por ser resiliente, por lograr lo que se propone, aunque muchas veces ha caído, se levanta cada vez más fuerte, resurgiendo de las cenizas como el ave fénix.

### **A MIS PADRES:**

Por darme la vida.

### **A MI HIJA:**

Madeline Sucely Flores Revolorio de Ramirez, por ser la historia más linda que Dios escribió en mi vida y permitirme ser madre.

### **A MI NIETA:**

Dulce Edith Ramírez Flores, por ser la fuente de inspiración para seguir estudiando y dejarle el legado que si nos proponemos algo lo logramos. Gracias por llenar mi vida de alegría.

### **A UN ANGEL EN MI VIDA:**

Licenciada Orfa Mabely Santos Escobar, porque, me apoyo en todo momento en esta etapa de mi vida, compartiéndome su tiempo, paciencia y conocimientos, te agradezco infinitamente por darme siempre esas palabras de fortaleza, sin ti no lo hubiera logrado Te quiero mucho mi ángel.

**A Mi HERMANITA:**

Hilda Vargas porque creíste en mí. Desde niñas compartíamos nuestros sueños aunque no estemos juntas, a la distancia contamos siempre la una con la otra.



**A MIS AMIGOS:**

Yeymy Lisbeth Castañeda Gutiérrez, Norma Beatriz Santos Quezada, Donald Estuardo Azurdia Ovando, Héctor Fernando Figueroa Orellana por compartir en este trayecto y ser cómplices de esta etapa universitaria, llegaron a mi vida a fortalecerme y motivarte para cumplir esta meta tan importante.

**A:**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales por ser mi casa de estudios y segundo hogar.

**A USTED:**

Por asistir y tomarse el tiempo de leer este trabajo.

## PRESENTACIÓN



La investigación es de tipo cualitativa. La rama cognoscitiva a la que pertenece es al derecho mercantil; el contexto diacrónico se dirige al municipio y departamento de Guatemala; el contexto sincrónico se encuadra del año 2018 al 2020. El sujeto de estudio está conformado por las personas que contratan a través de internet; la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO–, así como las personas que prestan servicios u ofrecen productos en línea. El objeto de estudio lo constituyen los negocios jurídicos que se realizan a través de internet y los diversos sitios web en los que se pueden adquirir productos o servicios.

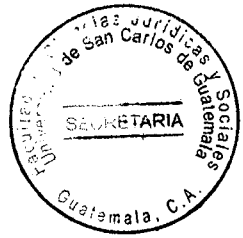
El aporte académico es para garantizar la protección adecuada de los consumidores y usuarios quienes hacen uso del internet para adquirir productos y servicios, ya que se ha vuelto una modalidad muy utilizada por muchas personas, situación que es aprovechada por personas que se dedican a defraudar en su patrimonio a estos y que es necesario regular tales adquisiciones, así como la intervención adecuada por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO–, para evitar estos inconvenientes y que se cumpla la protección establecida en la Constitución Política de la República de Guatemala.

## HIPÓTESIS



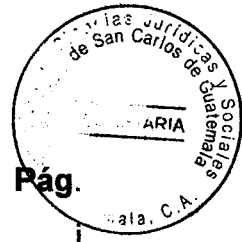
El problema es que las personas que adquieren bienes y servicios en línea, no poseen la adecuada protección por el ordenamiento jurídico, ya que no pueden reclamar en caso de incumplimiento del otro contratante, lo cual implica que sean objeto de estafas de forma constante y se ponen en riesgo intereses económicos, la seguridad jurídica y el patrimonio de los consumidores y usuarios; la solución es que se regule dentro del Código Civil, Decreto Ley 106 del Jefe de Gobierno Enrique Peralta Azurdia, la contratación informal en línea; así como también, que se regule en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, un procedimiento específico para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO- conozca, tramite y resuelva las peticiones que realicen los consumidores y usuarios afectados por las negociaciones en línea.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS



Se comprobó la hipótesis porque se determinó que las personas que adquieren bienes y servicios en línea, no poseen la adecuada protección por el ordenamiento jurídico quedando desprotegidos los consumidores y usuarios a que hace referencia la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Los métodos utilizados para la comprobación de la hipótesis fueron: el analítico y el inductivo, por medio de los cuales se determinó que la adquisición de productos o la contratación de servicios por internet constituye riesgos para los consumidores y usuarios, debido al vacío legal para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO- intervenga al suscitarse estos casos.

# ÍNDICE



Introducción.....	1
-------------------	---

## CAPÍTULO I

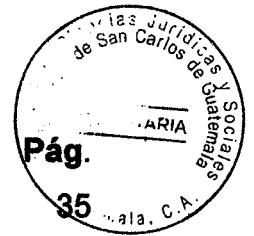
1. Derecho mercantil.....	1
1.1. Antecedentes.....	2
1.2. Definición.....	3
1.3. Naturaleza jurídica.....	6
1.4. Principios.....	7
1.5. Relación con otras disciplinas.....	10

## CAPÍTULO II

2. Teoría general del negocio jurídico.....	15
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Teorías.....	19
2.2.1. De la voluntad.....	19
2.2.2. De la declaración.....	20
2.2.3. Mixta.....	21
2.3. Definición.....	22
2.4. Diferencia con el contrato.....	24
2.5. Principios.....	26
2.6. Clasificación.....	28

## CAPÍTULO III

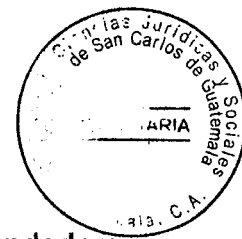
3. La contratación en línea.....	31
3.1. El contrato en general.....	31
3.2. Formas de los contratos.....	32



3.3. El contrato por internet.....	35
3.3.1. Formalización.....	39
3.3.2. Elementos.....	41

#### **CAPÍTULO IV**

4. Incidencias jurídicas en la vulneración de los bienes jurídicos tutelados del consumidor y usuario en los negocios jurídicos en línea.....	45
4.1. Derecho de consumo.....	45
4.2. Regulación legal.....	46
4.3. Riesgos en la adquisición de mercancías y prestación de servicios en línea.....	52
4.3.1. Forma de pago.....	53
4.3.2. Deficiencia de los productos.....	53
4.3.3. Generalmente son contratos de adhesión.....	54
4.4. Órgano encargado de proteger al consumidor y usuario.....	55
4.5. Derecho comparado.....	57
4.6. Solución a la problemática.....	61
<b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>67</b>



## INTRODUCCIÓN

Actualmente existe el inconveniente que algunos prestadores de servicios o vendedores de productos, se aprovechan del uso de la tecnología para cometer actos anómalos y esto conlleva que las personas sean estafadas, pues como en estas negociaciones solo se puede pagar con tarjeta de crédito o débito, el requisito que exigen es que realicen dichas transacciones de forma anticipada, pero de ahí, los productos nunca llegan a su destino, existe deficiencia en la calidad, precio, peso u otros; lo que agrava el problema es que algunos proveedores son extranjeros y no existe forma de contactarlos para reclamar posteriormente.

Pero las estafas también se dan con personas que prestan servicios dentro del territorio guatemalteco, puesto que de forma dolosa se dedican a engañar a las personas pues ofrecen productos o prestan servicios inexistentes o si existen, solo se quedan con el dinero que pagan los consumidores y usuarios y luego desaparecen. Lo peor de esto es que los afectados no pueden reclamar, ya que no existe una regulación específica de cómo proceder contra estas personas, ya que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO-, aún no contempla ningún procedimiento para ayudar a las personas que adquieren productos o servicios en línea.

El objetivo general fue determinar las incidencias jurídicas en la vulneración de los bienes jurídicos tutelados del consumidor y usuario en los negocios jurídicos en línea. Se comprobó el objetivo general, pues se constató, mediante lecturas de diversas fuentes bibliográficas, análisis de la legislación nacional que, no existe forma en que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO- intervenga cuando hay defraudación en el patrimonio de las personas que adquieren productos o servicios por internet.

En la hipótesis se menciona que las personas que adquieren bienes y servicios en línea, no poseen la adecuada protección por el ordenamiento jurídico, ya que no pueden reclamar en caso de incumplimiento del otro contratante, lo cual implica que sean objeto





de estafas de forma constante y se ponen en riesgo intereses económicos, la seguridad jurídica y el patrimonio de los consumidores y usuarios; la solución es que se regule dentro del Código Civil, Decreto Ley 106 del Jefe de Gobierno Enrique Peralta Azurdía, la contratación informal en línea; así como también, que se regule en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, un procedimiento específico para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO- conozca, tramite y resuelva las peticiones que realicen los consumidores y usuarios afectados por las negociaciones en línea.

Se comprobó la hipótesis, porque se determinó que las personas que adquieren bienes y servicios en línea, no poseen la adecuada protección por el ordenamiento jurídico quedando desprotegidos los consumidores y usuarios a que hace referencia la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El contenido capitular es el siguiente: en el capítulo I, se estudia el derecho mercantil, su importancia, principios y relación con otras disciplinas; en el capítulo II, se hace referencia a la teoría general del negocio jurídico; en el capítulo III, se enfoca en la el estudio de la contratación en línea; y en el capítulo IV, se analiza la ineficacia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO- en la solución de conflictos en los que consumidores y usuarios son víctimas de estafas derivadas de negocios en línea; así como también, se propone una reforma a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para que la DIACO pueda intervenir cuando se susciten reclamos derivado de anomalías en la adquisición de productos o servicios por internet.

Los métodos utilizados fueron: el indicativo, el deductivo, el analítico y el sintético. La técnica utilizada fue la documental.

Es importante que el Estado de Guatemala proteja al consumidor y usuario, tal como lo regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ya que la modalidad de negocios jurídicos por internet ha proliferado en la actualidad y por ende, debe ser de forma segura, para que sea una herramienta útil y que las personas que adquieren productos o servicios por internet tengan la plena seguridad de realizar las negociaciones.



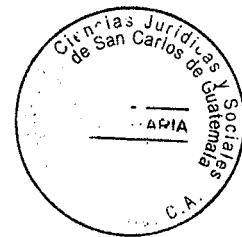
## **CAPÍTULO I**

### **1. Derecho mercantil**

El derecho mercantil es una disciplina jurídica que se encarga del estudio del comercio, del comerciante y de todo acto relacionado con la obtención de ganancias de forma lícita pero en grandes cantidades, por lo que dicha rama del derecho, debe estudiarse desde sus orígenes, sus principios y la relación con las otras disciplinas jurídicas, ya que el comercio no puede permanecer aislado, lo que implica la obtención de ganancias como fin principal.

La normativa específica de esta disciplina jurídica es el Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, el cual entró en vigencia hasta el año 1971; en dicho cuerpo legal se regulan los derechos y obligaciones de los comerciantes, las clases de comerciantes, los negocios mixtos; aspectos de la contabilidad y la correspondencia, pues constituyen obligaciones que todo comerciante debe tener presentes.

Se regula también lo relativo al Registro Mercantil General de la República de Guatemala, pues constituye el registro en el cual se inscriben todos los actos jurídicos relativos al qué hacer de los comerciantes; y también contiene disposiciones relacionadas con las obligaciones mercantiles, así como los contratos mercantiles en particular, así como los métodos eficaces para la resolución de controversias que surjan entre los comerciantes de diversa índole.



## **1.1. Antecedentes**

El derecho mercantil es una disciplina jurídica que se encarga de regular lo relativo a los derechos de los comerciantes las sociedades mercantiles, las cosas mercantiles y los contratos mercantiles. Esta disciplina jurídica tiene diversas acepciones, así se habla de un derecho mercantil objetivo, subjetivo, en masa o profesional.

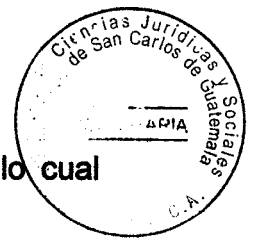
No se entrará a profundidad en hablar del derecho mercantil porque no es el objeto principal de este trabajo, pero es oportuno mencionar a esta disciplina jurídica porque contiene diversas materias o temas que se estudian dentro de la misma y entre ellas está el derecho de consumo.

Resulta que el derecho mercantil se aplica para las personas que tienen la calidad de comerciantes lo que traspasa la esfera del derecho civil y surge lo que se conoce como mercantilidad, término que hace referencia a: "Todo criterio de profesionalidad por la repetición rutinaria de los mismos actos con distintos sujetos pasivos, de una especie de capacitación proporcionada por lo que llamamos rutina profesional, la habituación, pues mientras los sujetos pasivos cambian, el sujeto activo, mercader o comerciante permanece en su inalterabilidad".<sup>1</sup>

Este término se refiere al hecho de que los negocios forman parte de la actividad profesional de un comerciante, es decir, la persona que se integra dentro del complejo

---

<sup>1</sup> Murillas Escudero, Juan Manuel. **Unas notas sobre el concepto de la mercantilidad.** Pág. 103.



de actividades mediante las cuales se ofrecen al público bienes o servicios, lo cual configura el derecho mercantil subjetivo y profesional.

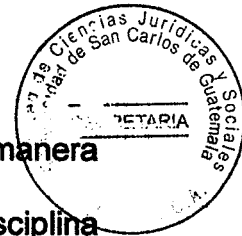
Como ejemplo de lo anterior se puede mencionar la compraventa mercantil radica, en la cual debe de existir una persona que tenga la calidad de comerciante, aspecto que no es necesario en la compraventa civil que solo se da entre dos personas; por otra parte, las transacciones se dan en masa, lo cual configura el derecho mercantil en masa.

## 1.2. Definición

Proporcionar una definición de derecho mercantil es bastante complejo, porque esta disciplina jurídica tiene tantos estudiosos que dan su punto de vista como el que se presenta a continuación: "El derecho mercantil, como derecho de los comerciantes, es un derecho subjetivo. No obstante, se trata de un subjetivismo objetivado o relativo, en cuanto que es un derecho que no se aplicaba a todas las relaciones en que intervenía el mercader, sino exclusivamente a aquellas que tuvieran su origen en el tráfico mercantil *ratione mercaturae*. Así no se puede simplemente hablar del *ius mercatorum* como un derecho de los comerciantes, ya que al comerciante se le aplican un conjunto de normas que exceden de ese derecho, y por eso, en la definición debe necesariamente aparecer la referencia a su tráfico, porque éste el comercio y su organización y no las personas que lo realizan es lo relevante".<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Vargas Vasserot, Carlos. *La evolución histórica del derecho mercantil y su concepto*. Pág. 31.



Esta definición alusión al aspecto objetivo y subjetivo del derecho mercantil, de manera que son dos puntos de vista de los cuales se puede definir esta importante disciplina jurídica. El punto de vista subjetivo se refiere al régimen jurídico del comerciante, pero este es el que debe adaptarse a las particularidades del derecho mercantil y no a la inversa, por eso es, como bien afirma el autor, no puede afirmarse taxativamente que es un derecho del comerciante.

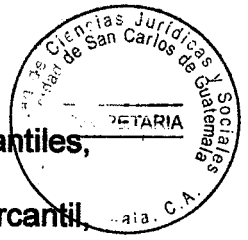
El punto de vista objetivo es más acertado, porque incluye otros ámbitos de estudio del derecho mercantil como las sociedades, cosas mercantiles y contratos; lo que si debe quedar claro es que el derecho mercantil debe circunscribirse única y exclusivamente a cuestiones de índole mercantil.

También se puede definir de la siguiente manera: "El derecho mercantil es la rama del derecho privado que regula los actos de comercio, la organización de las empresas, las actividades del comerciante ya sea éste individual o colectivo y los negocios sobre cosas mercantiles".<sup>3</sup>

Este autor toma como elemento de la definición, su ubicación dentro de la sistemática jurídica, toda vez que lo cataloga como rama del derecho privado, asimismo, menciona los actos de comercio como aspecto fundamental para entender el derecho mercantil, la organización de las empresas, referente a la empresa mercantil y sus elementos, así como las cosas mercantiles, dentro de las que incluye los títulos de crédito.

---

<sup>3</sup> Paredes Sánchez, Luis Eduardo. **Derecho mercantil parte general y sociedades**. Pág. 22.



Lo que le faltó a estos autores fue el estudio de las obligaciones y contratos mercantiles, los cuales no pueden faltar cuando se proporciona una definición de derecho mercantil, posiblemente los referidos autores no mencionaron las obligaciones ni los contratos, porque se aplican las cuestiones del Código Civil, es decir, la supletoriedad, pero aun así debieron incluirse porque existen algunas cuestiones propias del derecho mercantil.

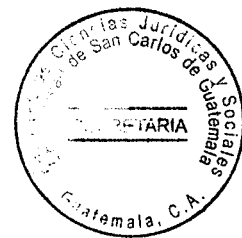
También se puede definir al derecho mercantil como: "Al acto de comercio, a los sujetos que adquieren la calidad de comerciantes, a las cosas mercantiles, a la organización y explotación de la empresa o negociación mercantil, así como a aquellos documentos que se utilizan con motivo del tráfico comercial y el uso del crédito destinado a un fin igualmente comercial".<sup>4</sup>

La definición del autor es acertada toda vez que de forma explícita establece el objeto de estudio del derecho mercantil, tema que no puede faltar en la definición, ya que es fundamental entender qué hacen los comerciantes, por lo que los actos de comercio son fundamentales para entender la esencia de esta rama del derecho.

Después de analizar las definiciones de la doctrina, es procedente realizar una definición propia de esta disciplina jurídica, de manera que el derecho mercantil puede afirmarse que constituye un sistema coactivo de principios, doctrinas, instituciones, teorías y normas jurídicas, codificadas o no, que regulan las relaciones entre los particulares previamente a la intervención del Estado.

---

<sup>4</sup> Scalahed, Gabriel. **Derecho mercantil**. Pág. 28.



### 1.3. Naturaleza jurídica

La naturaleza jurídica es compleja en toda disciplina jurídica, porque existen puntos encontrados en cuanto a qué rama del derecho pertenece la misma, así hay autores que se inclinan por el derecho privado y otros que se inclinan por el derecho público. Para esto basta con averiguar qué es derecho público y qué es derecho privado.

“El derecho público es el conjunto de normas reguladoras del orden jurídico relativas al Estado en sí, en sus relaciones con los particulares y con otros Estados. El derecho privado rige los actos de los particulares cumplidos en su propio nombre”.<sup>5</sup>

Con la afirmación anterior es procedente indicar que en el derecho mercantil converge una relación entre particulares y el Estado; el Estado a través del Registro Mercantil, puesto que es una dependencia desconcentrada con funciones muy particulares y el encargado de la inscripción, anotación y cancelación de los actos relacionados con materia mercantil.

En el derecho mercantil también convergen relaciones propiamente de particulares, las cuales son las que predomina con mayor fuerza, toda vez que entre particulares se llevan a cabo todas las negociaciones, incluso previamente a inscribir una sociedad, necesariamente dos o más personas tienen que unirse porque de lo contrario no existe el fenómeno asociativo. Todo esto hace pensar que las relaciones jurídicas mercantiles

---

<sup>5</sup> Cabanellas, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 122.



se inclinan más al derecho privado, siendo el criterio más generalizado, de manera que debe indicarse que el derecho mercantil es una rama del derecho privado.

#### **1.4. Principios**

Toda disciplina jurídica se compone de principios, por lo que el derecho mercantil no es la excepción, de modo que previo a tratar los principios más importantes, es oportuno estudiar el concepto principio, por lo que se cita a la doctrina quien define los principios como: “Aquellos juicios de valor, anteriores a la formulación de la norma positiva, que se refieren a la conducta de los hombres en su interferencia intersubjetiva, que fundamentan la creación normativa, legislativa o consuetudinaria”.<sup>6</sup>

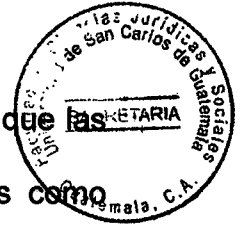
Los principios constituyen pilares fundantes de toda disciplina jurídica, donde el derecho mercantil debe estar incluido forzosamente, ya que todo el que hacer de los comerciantes se rige por principios que previamente fueron utilizados por el legislador para la regulación de las normas y posteriormente, para que estas fueran aplicadas e interpretadas de la mejor manera posible.

a) La verdad sabida: Este principio está regulado en el Artículo 669 del Código de Comercio de Guatemala, que si bien es cierto, no se define, se infiere que la esencia del mismo es que los comerciantes deben conocer con anterioridad el negocio jurídico mercantil o el acto de comercio; es decir, que no pueden realizarse actos encubiertos que induzcan a inducir a error a otros comerciantes o terceras personas. Busca que

---

<sup>6</sup> Sarmiento Bejarano, Roberto. **Principios rectores de los contratos civiles y mercantiles**. Pág. 10.





no haya mala intención en el momento de contratar, puesto que se necesita que las negociaciones se mantengan incólumes, para evitar pérdidas innecesarias como consecuencia de actos desleales que tiendan a dañar al otro contratante.

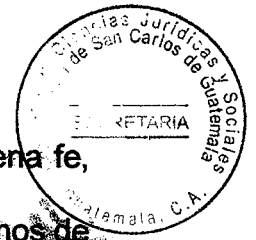
- b) La buena fe guardada: “La expresión buena fe subjetiva responde a un estado de conciencia, a un convencimiento acerca de la legitimidad de nuestro derecho o de nuestra posición jurídica, el cual se funda en el propio estado de ignorancia de estar lesionando intereses ajenos tutelados por el derecho, o en la errónea apariencia de cierto acto; en fin, consiste en un estado psicológico y no volitivo. En cuanto concierne a la buena fe objetiva esta se traduce en un deber de comportamiento conforme a los presupuestos del principio, que se expresa a través de las reglas de honestidad y corrección, transparencia, diligencia, responsabilidad, consideración del interés del otro”.<sup>7</sup>

Es importante denotar que la buena fe subjetiva está en la conciencia el comerciante, pues se traduce en la intención de realizar negocios jurídicos y transacciones de forma eficiente, honesta, sin perjudicar a la otra parte; la buena fe objetiva por su parte, es la exteriorización de la voluntad, de manera que la buena fe objetiva y subjetiva deben ir de la mano.

Este principio está regulado de forma general en el Artículo 17 de la Ley del Organismo Judicial, el cual preceptúa: “Los derechos deben ejercitarse conforme a

---

<sup>7</sup> Neme Villareal, Martha Lucía. **La presunción de buena fe en el sistema jurídico colombiano, una regla cuya aplicación tergiversada desnaturaliza el principio.** Pág. 68.



las exigencias de la buena fe<sup>7</sup>. Este artículo no define en qué consiste la buena fe, pero denota un imperativo que en cualquier ámbito no se perjudiquen los derechos de los demás, de manera que en esto se traduce el principio, el respeto a las negociaciones de las partes, sin causar perjuicio de ninguna índoles, más en las negociaciones jurídicas mercantiles, cuyo objeto es obtener ganancia para el comercio.

- c) **Animo de lucro:** Los comerciantes cada vez que realizan determinada actividad tienen una finalidad, un propósito, un objetivo, que es obtener ganancias, de lo contrario no negociarían. Existen muchas maneras de obtener ganancias, cada persona elige su actividad que más le convenga y donde consideran que mejor pueden desarrollar, por esta razón es que conforme el tiempo se especializan y se vuelven profesionales en dicha actividad.

Todos estos factores contribuyen a que el comerciante pueda obtener un mayor ingreso por sus actividades y a esto va enfocado el principio del ánimo de lucro, estas ganancias que los comerciantes van a obtener en determinado negocio jurídico mercantil o en determinado acto de comercio, todo por muy minucioso que sea debe de obtenerse una ganancia siempre y cuando sea de naturaleza lícita, pues sin este principio, no tendría razón de ser el comercio de ninguna índole.

- d) **Onerosidad:** Toda prestación del derecho mercantil se presume onerosa, es decir, que implícitamente se entiende que en la negociación jurídico-mercantil todo tiene un costo, nada es gratuito, ya que el objeto es obtener ganancia, por eso es que este

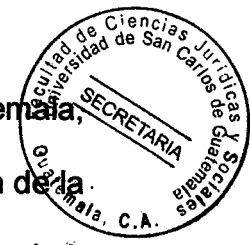


principio garantiza que el comerciante obtendrá una ganancia en todo acto de comercio que lleve a cabo, ya sea este de forma individual o de forma colectiva, a través de la unión de esfuerzos con otros para un fin específico, es decir, a través de la constitución de sociedades mercantiles, de esta manera cuando alguien se presenta a algún establecimiento, lo primero que hace es preguntar el costo, pues no puede concebirse un negocio sin la respectiva ganancia.

### **1.5. Relación con otras disciplinas**

El derecho mercantil no puede estudiarse por separado, por lo que forzosamente debe relacionarse con otras disciplinas jurídicas, las que le proporcionan elementos fundamentales para entender la esencia de esta disciplina; en este orden de ideas, se mencionan tres ramas del derecho importantes en su relación con el derecho mercantil y son: el derecho constitucional, el derecho civil y el derecho penal.

a) Con el derecho constitucional: La relación entre el derecho mercantil y el derecho constitucional es la más importante debido a la jerarquía normativa y la supremacía de la Constitución Política de la República de Guatemala sobre las normas ordinarias, reglamentarias e individualizadas relacionadas con el comercio, de modo que más que una relación, se debería de hablar de la dependencia del derecho mercantil respecto del derecho constitucional, pues no puede contrariarse ningún precepto de la Constitución Política de la República de Guatemala.



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

La norma citada es la que de forma concreta establece la protección de los consumidores y usuarios, lo cual implica que desde el año 1986 que entró en vigencia la Constitución política de la República de Guatemala, los constituyentes se preocuparon por positivizar derechos específicos de las personas que adquieren productos o servicios por cualquier modalidad, quienes están en constante desventaja ante los proveedores, más ahora con el uso de la tecnología, pero como la normativa es amplia, se aplica para la protección de estas personas cuando sufren menoscabo en su patrimonio al momento de adquirir productos en línea.

Desde el año 1986 que entró en vigencia la Constitución política de la República de Guatemala, hasta el año 2003, cuando entró en vigencia la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los consumidores y usuarios no tenían tanta protección como en la actualidad, puesto que ésta última constituye la ley especial que regula todos los derechos, prohibiciones y obligaciones tanto para los consumidores y usuarios, como para los proveedores.

A los consumidores y usuarios se les proporciona una protección jurídica preferente por estar en desventaja frente a los proveedores, ya que la posición económica de los proveedores es mayor que los consumidores y usuarios, entonces se necesita brindar la



tutela efectiva para que puedan adquirir productos o servicios de forma segura, más ahora que existe la modalidad en línea, la cual representa riesgos al momento de negociar.

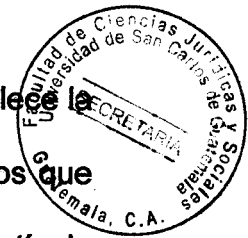
Proteger el patrimonio, es parte del espíritu de la norma jurídica, pues al momento de realizar transacciones en internet, el patrimonio de los consumidores y usuarios está en riesgo ante las estafas de las que pueden ser objeto.

b) Con el derecho civil: Respecto de esta relación, la doctrina se pronuncia de la siguiente manera: “En la tarea de impartir justicia, el juez puede tropezar con la circunstancia de que la norma que debe aplicar para resolver una cierta controversia o solventar una determinada situación, no aparece expresada en el ordenamiento en donde debiera figurar, pero si, en cambio, en otro diferente. Es decir, que sí existe la norma atinente al caso, solo que ubicada en un cuerpo legal distinto al que se viene aplicando. Es entonces la ocasión de recurrir a esa norma externa para adoptar la decisión que corresponde”.<sup>8</sup>

La relación entre el derecho mercantil y el derecho civil, no puede dejar de mencionarse bajo ningún punto de vista, ya que el derecho civil es el complemento del derecho mercantil, pues las normas de este último se aplican de forma supletoria, ya que en el Código de Comercio de Guatemala no existen determinadas instituciones como el negocio jurídico, por ejemplo, cuya teoría se explica en el Código Civil, por lo que forzosamente se debe acudir a este.

---

<sup>8</sup> López Abame, Ángel Gilberto. **Derecho civil**. Pág. 21.



También el Código Procesal Civil se trae a colación, ya que en el mismo se establece la figura de la conciliación, que es uno de los mecanismos de solución de conflictos que regula el Artículo 80 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, pero en el artículo 94 del Código Procesal Civil es donde se establece la forma de llevarse a cabo la conciliación.

La legislación ordinaria también contiene esta relación ya que el Artículo 1 del Código de Comercio de Guatemala: “Los comerciantes en sus actividades profesionales, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este código y, en su defecto, por las disposiciones del derecho civil”. La norma jurídica transcrita se refiere a que todo acto mercantil debe necesariamente regirse por el Código de Comercio de Guatemala, pues como ya se indicó, es la normativa específica del derecho mercantil y solamente cuando definitivamente no haya regulación alguna, entonces entra en juego el Código Civil.

Dicha norma se complementa con el Artículo 694 del mismo cuerpo legal el cual preceptúa: “A falta de disposiciones en este libro, se aplicaran a los negocios, obligaciones y contratos mercantiles las disposiciones del Código Civil.”

La norma jurídica en referencia da a entender que los principios del derecho mercantil deben aplicarse siempre, sólo cuando haya alguna disposición no prevista materia mercantil, se debe acudir al Código Civil, Decreto-Ley 106 del Jefe de Gobierno Enrique Peralta Azurdía.

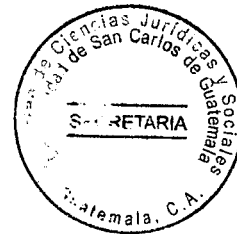


Lo anterior quiere decir que existe supletoriedad de la norma mercantil respecto de la civil, pero esto es para aclarar esos pasajes ambiguos, como por ejemplo la cantidad necesaria para constituir una sociedad; por esa razón no debe subsumirse la normativa mercantil dentro de la civil, he ahí la íntima relación entre estas dos disciplinas jurídicas.

Las normas del derecho civil son de aplicación general, es decir que el derecho mercantil se encuentra en un segundo plano, esto no quiere decir que esta rama del derecho dependa de aquella, a contrario sensu, tiene sus propios principios, instituciones y sus propias normas jurídicas, pero supletoriamente el derecho civil se aplica cuando hay ausencia de regulación en materia mercantil.

c) Con el derecho penal: Con el derecho penal, estriba la relación, en que los comerciantes pueden incurrir en algunas conductas que podrían ser constitutivas de delitos, por ejemplo, el caso de la defraudación tributaria, que se configura cuando el comerciante maliciosamente deja de pagar los impuestos ante la administración tributaria, entonces debe ser sancionado por ese hecho sin que esto lo eluda de la obligación del pago de los tributos; otro ejemplo, la violación a los derechos de autor tienen una sanción en el ámbito penal.

Debido a que el patrimonio de la persona se pone en riesgo con los negocios en línea, se menciona el tipo penal de estafa, regulado en el Artículo 263 y los casos especiales de estafa, regulados en el Artículo 264 del Código Penal, ya que en cuyos supuestos jurídicos es donde puede encuadrarse la conducta de los proveedores que defraudan en su patrimonio a los consumidores y usuarios.



## CAPÍTULO II

### 2. Teoría general del negocio jurídico

Es importante al tratar la teoría del negocio jurídico, traer a colación el tema de los hechos jurídicos y los actos jurídicos, por lo que se toma en cuenta algunas definiciones doctrinarias: “Los hechos jurídicos pueden ser originados por eventos naturales o por ciertas condiciones independientes de la voluntad humana; producen consecuencias jurídicas, esto es que son tomados en consideración por las normas para hacer depender de ellos el nacimiento, modificación o extinción de una obligación o facultad”.<sup>9</sup>

Como se puede apreciar, los hechos jurídicos son ajenos completamente a la voluntad del sujeto, sino que más que todo se dan por acontecimientos naturales, pero como producen consecuencias jurídicas, es que reciben el calificativo de jurídicos, pues de lo contrario serían hechos simples ya que no tendrían repercusiones de ninguna índole.

Los actos jurídicos se pueden definir como una: “Manifestación de voluntad, bilateral o unilateral, cuyo fin directo es engendrar, sobre el fundamento de una regla de derecho o de una institución jurídica, en contra o en favor de una o varias personas”.<sup>10</sup>

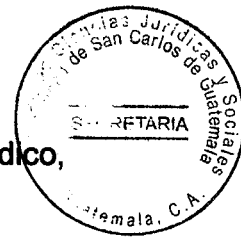
La definición del citado autor se comparte, ya que de forma concreta hace referencia a la intervención del sujeto, pero que tenga repercusiones dentro del mundo de lo jurídico

---

<sup>9</sup> López Mayorga, Leonel Armando. *Introducción al estudio del derecho II*. Pág. 55.

<sup>10</sup> *Ibíd.* Pág. 56.





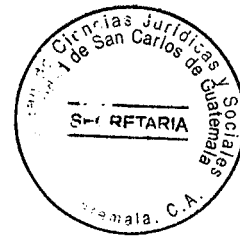
constituye la condición indispensable para que se le otorgue el calificativo de jurídico, pues de lo contrario, se denominaría simplemente acto.

La diferencia entre los hechos jurídicos, con los actos jurídicos, pueden consistir en acciones del ser humano o de la naturaleza, pues la exteriorización de la voluntad no es condición indispensable para su existencia. Como ejemplos de hechos de la naturaleza se pueden mencionar el aluvión, la avulsión, el nacimiento de una persona, la muerte de una persona ya que todos ello producen efectos en el mundo del derecho.

Como ejemplo de hechos jurídicos donde interviene la voluntad se pueden mencionar: la declaratoria de interdicción, la desmembración de una propiedad, la identificación de persona, el cambio de nombre, la gestión de negocios, derribar una pared, recoger los frutos en una propiedad ajena, correr los límites medianeros.

Los actos jurídicos son más comunes que los hechos, ya que los primeros se derivan de la voluntad humana y por ende son susceptibles a la vez de controversias en caso de incumplimiento, pues la voluntad de la persona implica que esta necesariamente tuvo que realizar alguna acción.

Lo que se resalta de los actos jurídicos únicamente son productos de la voluntad humana o lo cual existe un enfoque preferencial por los legisladores. En cuanto a los hechos jurídicos la autonomía de la voluntad no existe y serán circunstancias que surjan de lo no previsto o no esperado, es decir que la naturaleza en este caso toma un protagonismo esencial ya que la misma a dilucidar y propiciar que se generen efectos jurídicos en cuanto un objeto concreto.



## 2.1. Antecedentes

El tema del negocio jurídico merece especial atención iniciando desde los antecedentes históricos, por lo cual, se menciona lo siguiente: “El vocablo *negotium* se encontraba en los textos romanos y en los del antiguo Derecho español, pero usado con tanta variedad de sentidos que parecía inservible para el lenguaje técnico jurídico. Por ello, no se introduce directamente en la ciencia jurídica, sino después de haberse dado especial relevancia al término de acto jurídico; entonces se empleará la frase negocio jurídico para nombrar un tipo especial de actos jurídicos *negotium contractum, sinallagma*”.<sup>11</sup>

La afirmación del referido autor evidencia que desde la antigüedad se utilizaba el término negocio jurídico, lo cual por eso es que se mencionan los términos en latín, ya que desde el derecho romano se utilizaba esta denominación, aunque no tuvo tanto realce como otras instituciones del derecho civil que tienen la cuna en Roma; en el negocio jurídico como tal, se empezó a utilizar hasta mucho tiempo después con los alemanes, de modo a que a estos se les atribuye su inicio.

Llama la atención también que el autor menciona los actos jurídicos, pues como se explicó al inicio de este capítulo, la voluntad del sujeto es preponderante para hablar de negocio jurídico, por lo que no puede excluirse este término cada vez que se toque el tema del negocio jurídico, porque como ya se indicó, la voluntad de las partes es la piedra angular para tratar el tema objeto de estudio.

---

<sup>11</sup> Aguilar Guerra, Vladimir Osman. **El negocio jurídico**. Pág. 8.



La consagración del negocio jurídico como término técnico y figura básica de la dogmática del Derecho privado, se debe al esfuerzo de los pandectistas alemanes tal como se muestra a continuación: “Puede destacarse como decisiva la obra de Savigny, que utilizando como sinónimos los términos declaración de voluntad y negocio jurídico, estudia unitaria y detalladamente la problemática del negocio jurídico; cuya distinción respecto del concepto de acto jurídico resultará desde entonces evidente (Puchta). De modo que, ya en la primera mitad del siglo XIX, el concepto de negocio jurídico puede considerarse generalmente recibido en las doctrinas alemana, austriaca y hasta en la belga de la época. La legislación tarda algo más en utilizarle, pero pronto el Código Civil de Sajonia, de 1863, lo recoge”.<sup>12</sup>

No cabe la menor duda que el principal protagonista de este tema fue Federico Carlos Savigny, él era alemán y fue el precursor del término negocio jurídico, pues diversos autores concuerdan que con él se gestó el vocablo como se le conoce hoy en día. Los alemanes tomaron en consideración la declaración de voluntad, es decir, la teoría en la cual se combina la intención de negociar con la exteriorización de la misma, pues de lo contrario no puede existir negocio jurídico.

Fue tanta la influencia de Federico Carlos Savigny, que sus estudios fueron adoptados en la primera mitad del Siglo XIX, pues de esta manera se comenzó a expandir el término negocio jurídico por toda Europa, principalmente en Austria después de Alemania donde surgió, pues a partir de esa época, ya se empezó a regular en los códigos civiles más

---

<sup>12</sup> *Ibíd.* Pág. 9.



importantes, pues de esta manera, se crean y se fundamentan los principios generales de la contratación o celebración del negocio jurídico.

## **2.2. Teorías**

El Código Civil carece de sistematización en cuanto a la figura del negocio jurídico, pues en el libro quinto primera parte, donde lo regula, no define taxativamente en qué consiste, más adelante, se mezcla la institución del contrato, lo que da lugar a confusión con esta figura jurídica; a pesar de estas falencias, donde sí es acertada la legislación civil es en la inclusión dentro de la declaración de voluntad, aunque tampoco las explica, sino que en el título se menciona la declaración de voluntad, pues para entender esto, se necesita analizar doctrinariamente cada una de las teorías respecto a este tema.

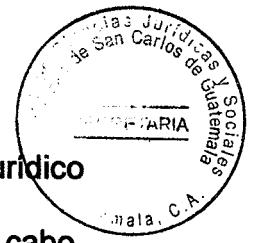
### **2.2.1. De la voluntad**

Previamente es oportuno mencionar en qué consiste la voluntad, para lo cual se cita a Vladimir Aguilar Guerra, quien la define de la siguiente manera: “La voluntad individual de cada contratante, en la que puede valorarse el simple querer y el propósito empírico que la guía”.<sup>13</sup>

Esta teoría se refiere al elemento interno, es decir aquél que solamente surge en el pensamiento de una persona, tal es el caso de aquella persona que desea vender un bien inmueble, pues sin esta intención, no puede configurarse el negocio jurídico en el

---

<sup>13</sup> **Ibíd.** Pág. 12.



futuro. Es decir que para esta teoría lo indispensable para que exista el negocio jurídico es la voluntad interna, el deseo, el querer realizar el acto, aunque este no se lleve a cabo.

Lo expuesto evidencia que la teoría de la voluntad ha de estudiar el pensamiento de la persona, es decir, la intención no materializada, pues únicamente está en su mente y nadie se ha enterado, pues desea realizar un acto jurídico, lo cual es de considerar como el elemento interno.

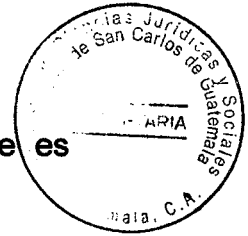
### **2.2.2. De la declaración**

La formulación de la teoría, tal y como aparece en el sistema de SAVIGNY y en las obras inmediatas de UNGER y SINTENIS, la voluntad es el elemento primordial del negocio jurídico. “En cuanto a la teoría de la declaración, fue el maestro ROWER quien invirtió los términos de la anterior teoría. Por un lado, se repudia un simple y vago deseo del declarante, un quid metafísico inapreciable, puede concebirse como punto de partida de consecuencias jurídicas. Por otro, se denunció la falsedad de la doctrina, en cuanto resulta inservible para justificar determinados fenómenos en que la voluntad real deja de ser fundamental y exclusiva”.<sup>14</sup>

Como se puede apreciar, el alemán Carlos Savigny es el precursor de la teoría de la voluntad, pero el maestro francés Rower contradice dichas ideas e inventa la teoría de la declaración o exteriorización de la voluntad, la cual no es más que dar a conocer el pensamiento, es la fase externa del negocio jurídico. Esta teoría toma como base la

---

<sup>14</sup> **Ibíd.** Pág. 13.



ejecución del elemento interno, no importa si se pensó en ello o no, lo que es indispensable es el resultado final.

### **2.2.3. Mixta**

En realidad la teoría mixta no constituye una tercera categoría, sino que ese calificativo deriva de la unión de las dos teorías anteriores, es decir, la teoría de la declaración y la teoría de la voluntad. La postura mixta es la que adoptó el Código Civil porque recoge al negocio jurídico como una categoría ordenante de todo el ámbito de la autonomía privada, donde existe una relación de género a especie respecto de contrato.

Del Artículo 1251 a 1318 del Código Civil, Decreto-Ley 106 del Jefe de Gobierno Enrique Peralta Azurdía, se desarrolla todo lo concerniente a la teoría general del negocio jurídico, misma que se aplica para el ámbito civil y también para el ámbito mercantil, ya que en el Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, no se menciona de forma detallada este tema, debiendo aplicarse el Código Civil.

La teoría que adoptó el Código Civil, Decreto-Ley 106 del Jefe de Gobierno Enrique Peralta Azurdía es la más acertada, ya que no puede haber negocio jurídico solo con el pensamiento, esto es inaudito, pues el mismo debe darse a conocer para que se dé la relación jurídica, como el típico caso en que una persona quiera vender un bien inmueble y coloque un anuncio en internet, la está ofreciendo al público, en este momento habrá alguien que quiera celebrar con él dicho negocio y ya habrá dos voluntades: la del oferente y la del aceptante.



A raíz del estudio antes fundado y tras la inexistencia de un estudio determinado, ~~ha de~~ reconocerse en primer término que la declaración de la voluntad surge a través del Negocio Jurídico, al fijarse a la misma como un elemento esencial para la existencia de un acto jurídico.

### 2.3. Definición

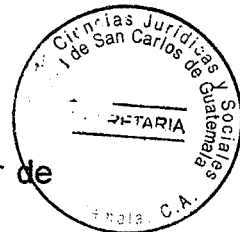
Afirma Manuel Ossorio que: “En la moderna literatura jurídica se da este nombre a todo acto voluntario y lícito realizado de conformidad con una norma jurídica que tenga por finalidad directa y específica crear, conservar, modificar, transferir o extinguir derechos y obligaciones dentro de la esfera del derecho privado”.<sup>15</sup>

Se comparte la opinión del Manuel Ossorio, ya que lo encuadra dentro de la categoría de los actos jurídicos, aspecto trascendental porque ya se indicó que la voluntad del ser humano debe necesariamente intervenir, de modo que el negocio jurídico es una especie de los actos jurídicos; aunado a ello, afirma que es un acto voluntario, es decir, que el principio de la autonomía de la voluntad es un factor determinante; dicho acto también debe ser lícito, es decir, que esté enmarcado dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco.

En lo que respecta al objeto del negocio jurídico, el autor establece cinco aspectos de suma importancia para entender el negocio jurídico: el primero, es la creación de derechos y obligaciones, esto quiere decir que los sujetos aún no se han obligado, pero

---

<sup>15</sup> Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 619.



de forma voluntaria dedican hacerlo, aunque también esta obligación puede surgir de forma unilateral, pues existen las obligaciones de esta forma.

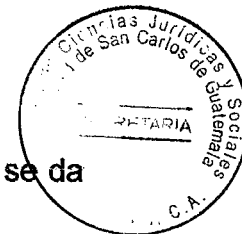
El segundo aspecto, es la conservación de derechos y obligaciones, pues una vez surgida la obligación y el derecho, se debe conservar, es decir, que perdure y es aquí donde los sujetos pueden luchar al máximo para que se mantengan en el pleno goce de sus derechos.

El tercer aspecto es la modificación de derechos y obligaciones, lo que implica un cambio de obligación, una transformación de como estaba antes, ya que los sujetos son libres de cambiar las estipulaciones de los negocios jurídicos en el momento que deseen, es parte del respeto a la autonomía de la voluntad que debe prevalecer, pues nadie puede interferir en sus decisiones.

El cuarto aspecto, es la transmisión de derechos y obligaciones, donde los sujetos puede trasladar los derechos y obligaciones a las personas de su elección una vez acepten los receptores, típico caso de la cesión de derechos o de deudas se puede mencionar en este aspecto.

El quinto aspecto es la extinción de derechos y obligaciones, lo cual implica que ya no existirá más obligación, se terminó la misma, lo cual puede suceder de forma voluntaria o de forma obligatoria, si es que el juez así lo decide, aunque lo mejor es terminar de forma voluntaria y como muestra de esto es la condonación de una obligación derivada de un contrato de mutuo, o la revocación de una donación por parte del donante de forma unilateral.





Por último, se menciona un aspecto relevante en la definición y es que todo esto se da solamente en la esfera del derecho privado, es decir, que el negocio jurídico posee una naturaleza jurídica estrictamente privada, pues solamente existe o debe existir el acuerdo de las partes de concreta, ya que no es correcto que intervengan terceros, salvo que así lo requiera el negocio jurídico, pero de lo contrario, la voluntad de la persona es lo fundamental.

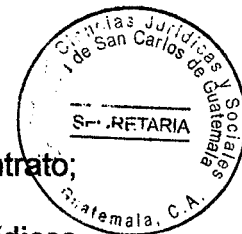
#### **2.4. Diferencia con el contrato**

De la sumisión de diferentes figuras a un régimen unitario, ha restringido el concepto de contrato para considerar como tal sólo a aquellos negocios jurídicos, bilaterales o plurilaterales que inciden sobre relaciones jurídicas patrimoniales y así hablar del contrato como el negocio jurídico plurilateral de carácter patrimonial.

Sin dejar de reconocer la bondad que tiene el otorgar un régimen unitario a figuras de la misma naturaleza, argumento suficiente para limitar al contrato al derecho privado patrimonial, hay que aceptar que el circunscribir el contrato al derecho privado patrimonial constituye una exigencia lógica jurídica. El negocio jurídico, para su configuración, requiere necesariamente de la autonomía de la voluntad, ya que sin ella no podría ser lo que es. Tanto de la observación de la práctica jurídica como de la naturaleza y estructura de la autonomía de la voluntad resulta que ella sólo se da y tiene cabida en el derecho privado y dentro de éste en el patrimonial. Consecuentemente el contrato, como especie del negocio jurídico, sólo puede darse en el derecho privado patrimonial".<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> García Cuza, Juan Emigdio. *El negocio jurídico en el sistema empresarial*. Pág. 37.



Se puede deducir que el requisito de patrimonialidad delimita el ámbito del contrato; además existe un axioma que establece que todos los contratos son negocios jurídicos pero no todos los negocios jurídicos son contrato.

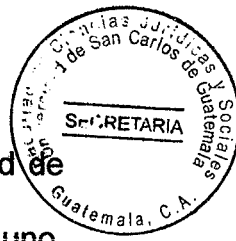
Con esta afirmación quedan excluidos como contrato el matrimonio y el testamento, así como la donación por causa de muerte, puesto que, en primer lugar son unilaterales, y los contratos siempre son bilaterales; además que la patrimonialidad de la prestación no importa al negocio jurídico, lo que sí le interesa al contrato, es decir, el aspecto meramente económico; y deben tener fuerza entre las partes, lo cual implica que son de observancia obligatoria.

Lo anterior refuerza la afirmación del autor en el sentido de que el concepto negocio jurídico debe utilizarse exclusivamente para los actos unilaterales; mientras que el de contrato, para los actos bilaterales.

Hay algunos actos como la donación entre vivos donde solo comparece el donante o el mandato donde solo comparece el mandatario; en estos casos, se está frente a negocios jurídicos, porque si bien es cierto, el objeto es la modificación, extinción o constitución de relaciones jurídicas, también lo es que, falta el acuerdo de dos o más voluntades en ese momento.

## **2.5. Principios**

El negocio jurídico, por la importancia que reviste en la contratación, necesariamente debe contener principios fundamentales, los que deben concurrir para que se pueda

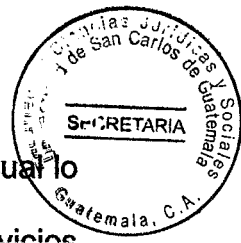


entender a cabalidad el tema, mismos que se describen a continuación: la libertad de forma, el consentimiento y la autonomía de la voluntad, los que se explican uno por uno.

- a) Libertad de forma: Los negocios jurídicos requieren para su validez de determinadas formas, de ahí deriva que unos puedan redactarse en determinado tipo de documento y otros de forma verbal, pero como su nombre lo indica, libertad de forma quiere decir, libre albedrío para los sujetos de que puedan celebrar los negocios jurídicos como ellos deseen y con las personas que ellos crean conveniente, pues no se puede obligar a alguien a que celebre un negocio con una persona determinada, pues atenta contra la libertad y se corre el riesgo de invalidar el negocio.

Claro que la libertad de forma no quiere decir que las partes vayan a celebrar los contratos como a ellos les plazca, ya que hay parámetros que deben respetar, lo que significa que es un principio aplicable no de forma absoluta sino relativa, pero esta relatividad es únicamente el cumplimiento de la ley, de ahí, una vez cumplan con el ordenamiento jurídico, ya poseen libertad para cualquier tipo de negociación mercantil.

- b) Consentimiento: Este principio que toma como base la voluntad de las partes, con la finalidad que a través de la misma se pueden crear, modificar o extinguir obligaciones, sin que la misma se adolezca de vicio. La regulación legal de este principio es el Artículo 1518 del Código Civil, el cual preceptúa: "Los contratos se perfeccionan por el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez".

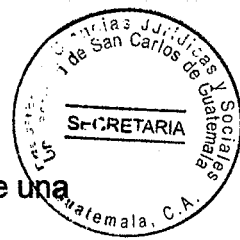


La ausencia de la voluntad constituye vicio en la creación del negocio jurídico, lo cual lo haría nulo y por ende insubsistente, es por esta razón, que el Código Civil regula los vicios en la declaración de voluntad: error, dolo, simulación y violencia, pues se entiende que alguien obligó a suscribir el negocio jurídico en contra de la voluntad de la persona, lo que repercute plenamente en la validez del negocio.

c) **Autonomía de la voluntad:** De este tema ya se ha venido hablando en líneas anteriores cuando se trató lo referente a la teoría de la declaración de voluntad, pues debe respetarse la decisión de los sujetos contratantes para que tengan validez los negocios jurídicos, de la índole que sean estos; es decir, que este principio fija que las partes pueden pactar estipulaciones en el negocio jurídico de su elección, que según lo consideren necesario en beneficio mutuo entre las partes, pues al recordar la definición del negocio jurídico, siempre debe existir acuerdo entre dos o más sujetos, sin olvidar el objeto, pero los contratantes a su vez, deben estar revestidas de toda la legalidad.

## **2.6. Clasificación**

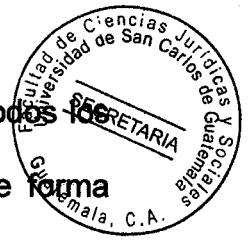
Existen diversas clasificaciones de los negocios jurídicos que es necesario traer a colación en este tema; cabe resaltar que esta es una clasificación doctrinaria, de la cual ya los autores han uniformado criterios, puesto que son los negocios jurídicos más relevantes dentro de la relación jurídica y es por ello que se necesita profundizar en el aspecto doctrinario, lo cual facilita entender el aspecto legal, por lo que se mencionan a continuación:



- a) "Principales y accesorios. Accesorio, cuando tienen por objeto el cumplimiento de una obligación; y principales, cuando subsisten por sí solos.
- b) Aleatorios, cuando la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que determina la ganancia o pérdida, desde el momento en que ese acontecimiento se realice; conmutativos, cuando las prestaciones que se deben las partes son ciertas son ciertas y determinadas desde que se celebra el contrato, de tal suerte que ellas pueden apreciar inmediatamente el beneficio o pérdida que les causa éste.
- c) Bilaterales, cuando ambas partes se obligan recíprocamente; y unilaterales, cuando la obligación cualquier índole que sea recaer solamente sobre una de las partes contratantes.
- d) Consensuales, cuando basta el consentimiento de las partes para que sea perfecto; reales, cuando requieren para su perfeccionamiento la entrega material de la cosa; y solemnes, cuando el cumplimiento de las formalidades establecidas por la ley constituye un elemento de existencia del contrato.
- e) Onerosos, cuando se estipulan provechos y gravámenes recíprocos; y gratuitos, aquellos en los que el provecho solamente es a favor de una de las partes. De tracto sucesivo, cuando el cumplimiento de las prestaciones se realiza de momento a momento; y de tracto único, cuando el cumplimiento de las prestaciones se realiza de un solo".<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Muñoz, Nery Roberto. **La forma notarial en el negocio jurídico.** Pág. 7.

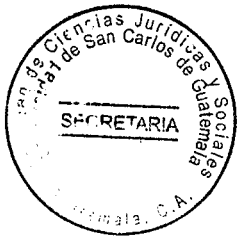


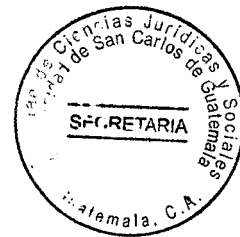
La clasificación mencionada por el autor es la más completa porque engloba todos los contratos regulados dentro del Código Civil, es decir, los que se regulan de forma específica en el libro quinto segunda parte.

Algunos contratos pueden encuadrarse en distintas clasificaciones como la compraventa que es bilateral y onerosa; la donación entre vivos, que puede ser unilateral o bilateral, gratuita y onerosa; el mandato, puede ser gratuito solo si el mandatario expresamente manifiesta que de ese modo lo acepta, de lo contrario es oneroso por naturaleza; la sociedad, que se caracteriza por ser bilateral o plurilateral, onerosa si es mercantil.

Todos los contratos son consensuales, inclusive aquellos que se perfeccionan con la entrega de la cosa, es decir, los denominados reales, porque en el fondo el consentimiento está presente, de hecho, esta entrega es posterior al acuerdo de voluntades y lo estipulado por las partes.

La clasificación que menciona el profesor Muñoz es la que más se aplica en Guatemala, es importante conocerla, toda vez que con dicha explicación se puede entender de forma genérica la doctrina en la cual hace énfasis en la clasificación de los contratos, misma que se regula en el libro quinto parte especial del Código Civil.





## CAPÍTULO III

### 3. La contratación en línea

El mundo globalizado en que se vive en la actualidad, trae consigo diversas formas de contratación, entre las que figuran los contratos en línea o por internet, más aún cuando las circunstancias no permitan apersonarse directamente a un establecimiento comercial para adquirir un producto o servicio, el negocio en línea se convierte en la modalidad más importante en la actualidad.

#### 3.1. El contrato en general

Antes de entrar en detalle con el tema de los contrato en línea, es oportuno traer a colación los contratos en general, ya que estos constituyen el género de los contratos en línea, mientras que estos, la especie; en este orden de ideas, se define el contrato de la siguiente manera: “Todo negocio jurídico bilateral, nacido del acuerdo de voluntades de personas particulares capaces, por sí o en representación de terceros, para crear, modificar, transmitir o extinguir obligaciones de naturaleza patrimonial, es decir, de contenido económico, material”.<sup>18</sup>

Se comprarte la opinión del referido autor, ya que hace énfasis en la bilateralidad de los contratos, lo que implica que una persona no puede obligarse sola, sino que necesita de otra para tal efecto, por lo que el contrato cumple con este requisito; aunado a ello,

---

<sup>18</sup> Contreras Ortiz, Rubén Alberto. **Obligaciones y negocios jurídicos civiles, parte general**. Pág. 41.





menciona la esencia del contrato como lo es la creación, transmisión, modificación, extinción de las obligaciones que derivan del contrato; también menciona un elemento más y es el aspecto patrimonial, cuestión que es fundamental en la definición del contrato.

Pero no solo la doctrina hace énfasis en los contratos, sino también la ley, por lo que se transcribe el Artículo 1517 del Código Civil, el cual norma que: “Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación”.

La definición legal también contiene los aspectos fundamentales de los contratos en general, lo cual concuerda completamente con la doctrina, ya que esto permite entender la esencia de los contratos que es la creación, modificación o extinción de las obligaciones.

La creación se refiere a contraer una deuda por ejemplo, arrendar un inmueble; dentro de la modificación se puede encontrar los casos de renovación de un mandato, prórroga del contrato de arrendamiento, novación de una deuda, entre otros; y la extinción se refiere a la revocación de un contrato como la donación entre vivos y el mandato o rescindir uno de forma bilateral cuando no se ha cumplido con el requisito de inscripción.

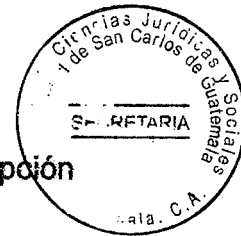
### **3.2. Formas de los contratos**

La forma de los contratos depende del negocio jurídico que se va a realizar y puede contratarse y obligarse una persona de la siguiente manera: por escritura pública, en cuyo caso existen contratos que necesariamente deben constar en escritura pública para que sean válidos.



- a) Por documento privado o por acta levantada ante el alcalde del lugar, cuando no sea obligatoria la escritura pública, las partes acuden con un notario para que legalice las firmas de los contratantes; puede aplicarse en cualquier tipo de contrato.
  
- b) Por correspondencia, es decir, por cartas, el cual se aplica para personas que no se encuentran en el mismo lugar.
  
- c) Verbalmente, cuando se contrata bajo la entera confianza de las partes, ya que en esta modalidad no queda constancia de ninguna índole, lo que representa un riesgo para las partes, pero es utilizada en la actualidad en algunos casos.
  
- d) Por teléfono, nuevamente aquí para personas que no se encuentran presentes en el mismo lugar.
  
- e) Actualmente por Internet, modalidad que ha cobrado auge en la actualidad con el apareamiento de las nuevas tecnologías de la información, muy útil para adquirir productos a otros países, así como la contratación de determinados servicios.

El Código Civil establece las modalidades de contratación en referencia, a excepción de la contratación por internet, ya que esta es relativamente nueva; pero las demás las regulan los Artículos 1524 y 1574. Pero establece que los contratos deben celebrarse por escrito en los siguientes casos: Si son civiles, si exceden de trescientos quetzales. Si son mercantiles, si exceden de Un mil quetzales. Lo anterior se encuentra regulado en el artículo 1575 del Código Civil. Es importante resaltar que la contratación por escrito conlleva mayor seguridad jurídica que los contratos verbales, aunque en la actualidad,



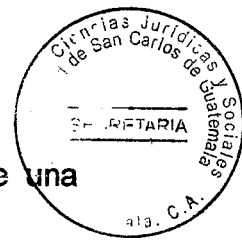
debido a los intereses de las partes y al monto, casi todos son por escrito, a excepción de los arrendamientos, que algunas personas lo hacen de forma verbal.

Todo lo relativo a la contratación electrónica se regula en la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, la cual data del año 2008, pues con la emisión de esta normativa se pretendió que Guatemala pudiera estar a la vanguardia de los cambios que van surgiendo en la sociedad, especialmente en lo que respecta a las formas de contratación.

Pero dicha norma ordinaria se desarrolla ampliamente en el Acuerdo Gubernativo número 135-2009, emitido por el Presidente de la República de Guatemala, el cual contiene el Reglamento de la Ley Para El Reconocimiento De Las Comunicaciones y Firmas Electrónicas, que en el Artículo 3 preceptúa: "Los actos y contratos otorgados o celebrados por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, suscritos por medio de firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte de papel".

Dichos actos y contratos se reputarán como escritos, en los casos en que la ley exija que los mismos consten por escrito, y en todos aquellos casos en que la ley prevea consecuencias jurídicas cuando constan por escrito.

La norma citada hace énfasis en la validez jurídica de los contratos por internet, no importando quién los suscriba, pues claramente indica la norma que se les atribuye la misma validez que a los contratos celebrados en papel, pues lo único que cambia es la forma del contrato, aunque hay que tomar en consideración los riesgos que implica, los



cuales no se mencionan en la norma, pero el comercio por internet constituye una herramienta importante pero que se debe asumir con toda responsabilidad para aprovechar la herramienta tecnológica, por lo que la emisión de dichas normas se consideran acertadas para Guatemala.

### 3.3. El contrato por internet

Es oportuno ahora tratar el tema de la contratación por internet, pero se necesita conocer un poco de los antecedentes de esta nueva modalidad de contratación, ya que es relativamente reciente, pero es efectiva en el mundo globalizado, pues permite la negociación de cualquier índole de forma más eficiente.

Dentro de los antecedentes de los negocios jurídicos en línea se pueden mencionar los siguientes: "Primera generación en 1993, creación de la web. Las páginas solo hablan de la organización. El modo de comunicación con el cliente es a través de formularios o correo electrónico. No se puede comprar por la red. Segunda generación: Comienzan las compras por Internet. Aparecen los centros comerciales virtuales. Se produce el pago contra reembolso, cheques. Aparecen los primeros negocios de venta exclusiva en Internet. Tercera generación: Comienza a automatizarse el proceso de selección y envío de datos de los productos comprados a través de bases de datos"<sup>19</sup>

Se generaliza el empleo de tarjeta de crédito como pago y el marketing en la red. Cuarta generación: Contenidos dinámicos. Se mejora la seguridad de los sitios y se implantan

---

<sup>19</sup> Valero, José María. **Relevancia del comercio electrónico para la empresa actual**. Pág. 14.



diversos mecanismos de pago seguro. Aparecen las carteras electrónicas y los servicios de seguimiento del producto. Aparecen las primeras legislaciones sobre comercio electrónico en España. La publicidad en este medio se masifica”.

Los contratos electrónicos son relativamente recientes, pues el mayor auge fue en la década de los 90 cuando el internet empezaba en su pleno apogeo; el referido autor menciona cuatro generaciones para entender la evolución de esta importante herramienta tan común hoy en día.

Si bien es cierto, surgen el aquella década, en la actualidad, muchas personas prefieren utilizar esta modalidad, ya que les representa diversidad de beneficios, muestra de ello es que la evolución ha venido por generaciones, pues en cada una han surgido diversas formas de publicidad por internet y sitios donde los sujetos puede contactar.

Es importante destacar qué tipo de obligaciones tienen las partes en una negociación por internet, especialmente cuando desean formalizar algún contrato: “Los contratos electrónicos son arreglos de voluntades celebrados a través de medios electrónicos por los cuales las partes, dos o más sujetos, establecen obligaciones exigibles, voluntariamente. Loa contratos electrónicos no son especiales o diferentes a los demás contratos, ni se refieren a cosas electrónicas nada más. El contrato electrónico es el contrato normal celebrado usando medios electrónicos. Pero se les aplican ciertos requisitos adicionales de información, plazos, forma y obligaciones”.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Varela, Edgar. **El contrato electrónico**. Pág. 1.



Nótese que en la definición del referido autor se hace alusión a una cuerdo de voluntades, lo cual denota que parte de la definición tradicional de contratos en general; por otra parte, menciona que deben existir por lo menos dos personas, puesto que de lo contrario, no habría contrato, no habría con quien pactar determinadas condiciones.

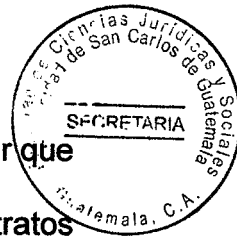
Asimismo, el contrato electrónico puede celebrarse de manera normal por medios electrónicos, entiéndase una computadora de escritorio, portátil, una tableta electrónica, un teléfono Smartphone, entre otros, lo importante es que tenga acceso a internet y que pueda negociarse, para lo cual debe observarse plazos y obligaciones que pactan las partes, especialmente la vendedora, quien generalmente indica el producto anunciado en determinada página web.

También pueden definirse los contratos electrónicos de la siguiente manera: “Aquellos contratos que se celebren mediante medios de información y comunicación conectados a la red, siempre que tanto la oferta como la aceptación se realicen a través de las nuevas tecnologías, de manera que si una de ellas se lleva a cabo por un instrumento que no sea tecnológico, no habrá contrato electrónico”.<sup>21</sup>

Esta definición es fundamental, ya que hace referencia al mecanismo para celebrar el contrato electrónico como lo es, el sistema informático, ya que los requisitos son que tanto la oferta como la aceptación se formalicen a través del internet, pues de lo contrario, ya sería una forma de contratación tradicional fuera del ámbito informático.

---

<sup>21</sup> Del Valle Aznar, Patricia. **El contrato electrónico**. Pág. 5.



Actualmente los contratos electrónicos poseen plena validez, pues hay que recordar que existe el principio de libertad de forma, el cual tiene como función que en los contratos deben de cumplirse ciertos requisitos establecidos en la ley con la finalidad de que los mismos en primer plano cumplan y sean idóneos para su creación y su inscripción sea el caso, de manera que las declaraciones que las personas se realicen respecto a su voluntad de contratar, aunque sean a través de medios electrónicos, adquieren validez suficiente.

Cabe resaltar que el contrato electrónico de ninguna manera contraría la contratación tradicional ni riñe con la formalidad de los contratos, sino que, por el contrario, beneficia la contratación mercantil porque la forma electrónica garantiza mayor rapidez, negociación en masa y adaptabilidad, características que son de suma importancia para el ámbito mercantil, aunque algunas veces sí representa riesgos para los contratantes, especialmente para el adquirente.

Generalmente la mayoría de compraventas por internet son de índole mercantil, y una vez habiendo establecido aspectos generales, es importante tener presentes algunas consideraciones que se deben tener en cuenta para sacarle el máximo provecho a este contrato.

“Contar con un buen inventario de manera que le permita satisfacer las demandas de sus clientes, debe dar seguimiento a las órdenes de sus clientes y aclarar cada una de sus preguntas con respecto a la mercancía a fin de que el cliente quede totalmente convencido de su compra. Publicar sus productos en su sitio propio, mercado virtual. Habilitar medios de pago seguros online y offline. De preferencia ofrezca diversas formas



de pago para que le permita al cliente elegir el que más le convenga. Resolver logística de entrega de producto. Busque una empresa de paquetería o mensajería con el fin de lograr acuerdos con dicha empresa de manera que no incremente sus gastos o encarezca el producto”.<sup>22</sup>

Estos son parámetros que se deben tener presentes para la compraventa por internet, pues tanto el vendedor como el comprador, tienen obligaciones que cumplir, por esta razón se hace referencia a cuestiones elementales como lo que se pretende vender, para no inducir a error o engaño al comprador; el lugar para vender, puesto que el comprador debe saber la empresa o establecimiento de donde está adquiriendo los productos; la forma de pago, indispensable para que el comprador no sufra perjuicios económicos ante la ausencia de especificaciones elementales; y forma de entrega, para indicarle a los compradores un lugar determinado para que los productos adquiridos lleguen a su destino.

### **3.3.1. Formalización**

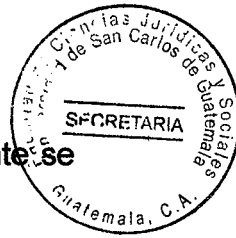
Este tema es toral para entender los derechos y obligaciones de los sujetos que intervienen en la contratación, por lo que es oportuno analizar las posturas doctrinarias:

- a) “Teoría de la emisión o declaración: el contrato se perfecciona cuando se emite -se manifiesta- la aceptación.

---

<sup>22</sup> Ceballos, Francisco. **Crecimiento de negocio con internet**. Pág. 10.





- b) Teoría de la expedición: el momento relevante es aquel en el cual el aceptante se desprende de su declaración.
- c) Teoría de la recepción: el contrato se perfecciona cuando la aceptación llega al domicilio o círculo de intereses del oferente.
- d) Teoría del conocimiento o de la cognición: la perfección se lleva a cabo cuando el oferente conoce la aceptación”.<sup>23</sup>

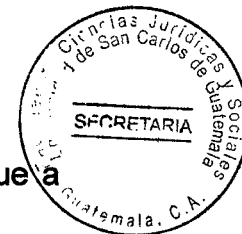
Las teorías anteriores solo se aplican cuando el contrato se celebra entre ausentes, es decir, que esta clasificación encuadra perfectamente en los contratos por internet, ya que los contratantes se encuentran en lugares distintos y es necesario conocer cuándo es que se forma el contrato. En el caso de Guatemala, solo se aplica la tercera teoría y la cuarta, es decir, la teoría de la recepción y la teoría del conocimiento, pero para saber cuál de las dos aplicar, es necesario acudir al Código Civil.

En este sentido, el Artículo 1523 del Código Civil preceptúa: “Cuando la oferta se haga a persona ausente, el contrato se forma en el momento en que el proponente recibe la contestación de aquella dentro del plazo de la oferta. Si la oferta se hiciera sin fijación de plazo, el autor de ella quedará ligado durante el tiempo suficiente para que la contestación llegue a su conocimiento”.

Como se puede apreciar, el citado artículo contiene dos posibilidades: la primera, que haya plazo para aceptar la oferta, debe tener la noticia el oferente, que el destinatario acepta la oferta que se le hace, entonces ahí se forma el contrato; mientras que si el

---

<sup>23</sup> Durany Pich, Salvador. **La formación del contrato**. Pág. 229.



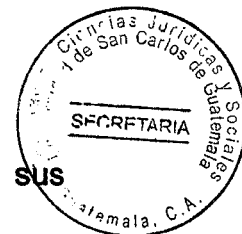
proponente no fija plazo, la formalización del contrato se realizará hasta que llegue a conocimiento la aceptación.

Nótese también que dicha norma no se refiere con exclusividad a los contratos por internet, lo cual es lógico, pues en la época en que se emitió el Código Civil, no existía esta modalidad de contratación; sin embargo, quienes redactaron el Código Civil fueron astutos, ya que dejaron abierta la posibilidad para la contratación por internet, ya que la norma en referencia no establece cómo puede realizarse la oferta, lo cual abre la posibilidad para que estas teorías se apliquen a la contratación en línea y de esta manera entender cuándo se formaliza el contrato que se realiza a la distancia.

### **3.3.2. Elementos**

La contratación por internet no posee elementos diferentes a los ya conocidos, es decir, la capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, el consentimiento que no adolece de vicio y el objeto lícito, ya que son los requisitos para toda contratación, pues el Código Civil no hace distinción en qué modalidad pueden utilizarse, por lo que estos pueden aplicarse sin ningún problema a la contratación electrónica; en este orden de ideas, se mencionan cada uno de los elementos.

a) Capacidad: La doctrina se pronuncia en torno a este elemento, el cual es indispensable en la contratación electrónica, ya que de este depende que se lleve a cabo la contratación: "Como cualquier acto jurídico, las partes contratantes deberán ejercer su capacidad de ejercicio para poder contratar por internet; lamentablemente en la realidad los niños y adolescentes quienes navegan en la red y en la mayoría de



las ocasiones celebran contratos electrónicos, afortunadamente para ellos y sus padres, las contrataciones celebradas por ellos se encuentran afectadas por la nulidad relativa que puede ser invocada por el incapaz”.<sup>24</sup>

La capacidad legal es un elemento importante en todo contrato, más aún con los riesgos que representa la contratación por internet, por lo que un menor de edad no tiene la disciplina necesaria para usar una tarjeta de crédito, que es el medio más común para los pagos de los bienes o servicios que se adquieren por internet.

El Artículo 1251 del Código Civil regula esta como elemento indispensable del negocio jurídico, la cual se complementa con el Artículo 6 del Código de Comercio de Guatemala, el cual regula la capacidad para ser comerciante, pues si se dejó plasmado en dichos cuerpos normativos, es por algo, ya que el uso del internet por un menor de edad representa riesgos y pueden ser más vulnerables para estafas, motivo por el cual se solicita la mayoría de edad necesariamente.

- b) Consentimiento: Este elemento es trascendental para las negociaciones por internet, por lo cual, es oportuno definir este concepto: “Lo constituyen dos o más declaraciones de voluntad provenientes de personas capaces, que coinciden plenamente en un asunto patrimonial de interés común. Dichas manifestaciones de voluntad han de ser verbales o escritas, pero en todo caso claramente indubitables. No lo serán, por ejemplo los simples gestos o los asentimientos mínimos”.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Valencia Monge, Juan Guadalupe. **Validez jurídica de los contratos por internet**. Pág. 320.

<sup>25</sup> Conteras. **Op. Cit.** Pág. 211.



Con esta definición se puede establecer que, para que exista consentimiento, debe concurrir la declaración de voluntad de las partes, esto quiere decir que una persona debe proponer a otra la celebración del contrato, a esta se le llama proponente. Y la otra persona debe aceptar el contrato, a quien se le denomina aceptante; en este momento es cuando surge lo que se conoce como obligatoriedad y relatividad del contrato, principios que se pueden encontrar en el Artículo 1530 del Código Civil.

La obligatoriedad se configura cuando las partes se obligan a los términos del contrato, porque su voluntad fue previamente declarada, mientras que la relatividad es un vínculo que une al aceptante con el promitente, de modo que no puede formalizarse el consentimiento si solo una de las partes lo otorga, que es precisamente lo que sucede con las ofertas al público cuando una persona no está presente, puesto que debe esperar hasta que haya contestación, de lo contrario no habrá contrato en el futuro.

- c) Objeto: Hace énfasis en la adquisición de determinado producto o servicio, por lo que es oportuno proporcionar una definición: “No existe diferencia con su homólogo del comercio tradicional, es decir, en la adquisición de bienes tangibles o intangibles, así como en la prestación de un servicio; se crean y transfieren derechos y obligaciones cuando se entrega una cosa jurídicamente posible o se presta un servicio que no sea contrario a la moral o al derecho; no se requiere un objeto informático, siendo la forma el elemento determinante para reconocer que los contratos electrónicos son contratos informáticos”.<sup>26</sup>

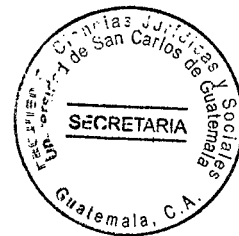
---

<sup>26</sup> *Ibíd.* Pág. 319.



Este constituye el tercer elemento en la contratación por internet, el objeto debe ser lícito; en el caso de las negociaciones bajo esta modalidad, generalmente se trata de artículos como ropa, calzado, libros, así como la adquisición de servicios, entre otros; se hace mención a estos, toda vez que son de procedencia lícita, a esto se refiere la licitud, a todo aquello que no está al margen de la ley, de manera que las negociaciones por internet no pueden evadir la legislación.

Pero también es importante mencionar la moral y las buenas costumbres, pues el internet se presta para realizar cualquier tipo de transacción inclusive ilícita, pero, tal como sucede con los otros dos elementos, como el Artículo 1251 del Código Civil solo hace mención a ellos, puede aplicarse a las negociaciones electrónicas, por eso es una ventaja que dicho cuerpo legal no riñe con el avance de las tecnologías ni con las nuevas modalidades de contratación que surgen en la actualidad, sino que la posibilidad queda abierta para beneficio de los contratantes.



## **CAPÍTULO IV**

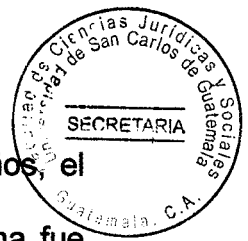
### **4. Incidencias jurídicas en la vulneración de los bienes jurídicos tutelados del consumidor y usuario en los negocios jurídicos en línea**

En este capítulo se analizan los riesgos que conlleva la negociación por internet, pues en el mundo globalizado, gran cantidad de personas adquieren productos o servicio en línea, pero a la vez, esta modalidad de negociación, ocasiona problemas para los consumidores y usuarios, pues algunos prestadores de servicios o vendedores de productos, se aprovechan del uso de la tecnología para cometer actos anómalos, ya que solo se puede pagar con tarjeta de crédito o débito, el requisito que exigen es que realicen dichas transacciones de forma anticipada, pero de ahí, los productos nunca llegan a su destino, existe deficiencia en la calidad, precio, peso u otros.

#### **4.1. Derecho de consumo**

Específicamente tratando el tema del derecho de consumo, se debe indicar cómo surge este y qué implicaciones tiene con los consumidores y usuarios, porque si bien es cierto el comercio ha existido desde tiempos remotos, de la misma manera las personas han adquirido diversos bienes, que son de utilidad para el cumplimiento de sus derechos y obligaciones; es por ello que se mencionan los antecedentes.

“En el año 1975 se presentó un Programa preliminar para una política de protección y de información a los consumidores, que se refería a cinco derechos fundamentales de los consumidores: el derecho a la protección de la salud y la seguridad, el derecho a la



protección de sus intereses económicos, el derecho a la reparación de los daños, el derecho a la información y la educación y el derecho a ser oído. Este programa fue seguido otro en 1981, y el de 1986 para un nuevo impulso de una política de protección y promoción de los consumidores”.<sup>27</sup>

A diferencia del derecho mercantil que sus antecedentes históricos son remotos, en el caso del derecho de consumo es distinto, puesto que el surgimiento de esta disciplina jurídica es relativamente reciente, pues se remonta a los años 70 del siglo pasado y el mismo surgió como una forma de garantizar los derechos de los consumidores pero por medio de una ciencia o disciplina que se encargara con exclusividad de estos temas.

Lo anterior se debió a que no podría obligarse al cumplimiento de los sujetos si no hay coacción y de esto se encarga el derecho de consumo, de obligar a las partes que integran la relación jurídica para que se les obligue de forma eficiente al respeto de las normas pero que se incluyeran disposiciones fundamentales para garantizar la salud, la seguridad, la economía de los consumidores y resarcir daños en caso sea necesario.

#### **4.2. Regulación legal**

Es relevante mencionar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que es la normativa a nivel nacional que contiene la defensa de los consumidores y usuarios, así como las obligaciones de los proveedores, por lo que se debe conocer la normativa nacional como internacional en materia de protección a los consumidores y usuarios.

---

<sup>27</sup> Cuellar, Juan Carlos. **Aspectos introductorios al derecho de consumo.** Pág. 80.



La norma es limitación de los derechos sociales de industria, comercio y trabajo, porque la defensa de los consumidores hay que regularla en el marco de la libertad de empresa y su traducción jurídica, es decir la libertad contractual, pues existen dos principios reconocidos dentro del derecho de consumo que son: libertad empresarial y defensa de los consumidores, traducido en límites a aquélla y en la exigencia de responsabilidad cuando se produzcan daños a la vida, la salud o los legítimos intereses económicos de éstos.

a) Directrices de las Naciones Unidas para la protección del Consumidor: La legislación nacional es insuficiente para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, pues a menudo se vulneran los mismos, por lo que se necesita aplicar la legislación internacional como complemento, pues contiene niveles de protección eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios. En este orden de ideas, a nivel internacional existe un instrumento que taxativamente contiene diversos derechos para estas personas y se denomina Directrices de las Naciones Unidas para la protección del Consumidor:

- a) "La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- d) La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen las elecciones del consumidor.
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor.





- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
- g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo”.<sup>28</sup>

El referido instrumento internacional se emitió, toda vez que la protección al consumidor es tarea fundamental de los Estados, principalmente basándose en los riesgos a la salud y la seguridad que pueden darse en las negociaciones a través de internet, este es el objetivo primordial de las directrices porque anteponen la salud frente a cualquier otro derecho fundamental; se pretende que los consumidores tengan acceso a información adecuada de acuerdo a sus necesidades, pues se pretende eliminar la publicidad engañosa; otra cuestión fundamental es la indemnización, que también está prevista como un principio general en caso se dañe al consumidor, ya sea bajo cualquier ardid o engaño establecido por parte de los proveedores.

- b) Ley de Protección al Consumidor y Usuario: El Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto número 006-2003 el cual contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual fue publicada en el Diario de Centro América el 11 de marzo del año 2003 y entró en vigencia el 26 de marzo del 2003. Consta de 113 artículos y la estructura de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es la siguiente:

---

<sup>28</sup> Organización de las Naciones Unidas. **Protección del consumidor**. Pág. 3.



Capítulo I, regula todo lo concerniente a las disposiciones generales de la normativa en referencia.

Capítulo II, consumidores, usuarios y proveedores; sección I, derechos de los consumidores y usuarios; sección II, organizaciones de los consumidores y usuarios; sección III, proveedores.

Capítulo III, disposiciones especiales; sección I, información y publicidad; sección II, normalización y metrología; sección III, créditos para el consumo; sección IV, prestación de servicios; sección V, servicios públicos; sección VI, seguridad de los productos y servicios; sección VII, protección contractual.

Capítulo IV, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; sección I, disposiciones generales; sección II, director; sección III, régimen económico y financiero; sección IV, control y fiscalización.

Capítulo V, función y programas de tutela, infracciones y sanciones para los infractores.

Capítulo VII, procedimientos administrativos para solución de conflictos; sección I, disposiciones generales; sección II, arreglo directo conciliatorio entre las partes; sección III, arbitraje de consumo; sección IV, procedimiento administrativo; sección V, aplicación de las sanciones.

Capítulo VIII, impugnación de las resoluciones.

## Capítulo IX, disposiciones transitorias, finales y derogatorias.



El espíritu de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, quiere decir las razones por las cuales el legislador se basó para emitir la normativa, la cual se da porque Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de fecha nueve de abril de 1985. Asimismo, porque el régimen económico y social de la República, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social y que es obligación del estado promover el desarrollo económico de la nación.

Aunado a lo anterior, se necesita de una legislación que regule el sistema económico eficaz que vayan en beneficio de los consumidores y usuarios y que responda a las características de una economía moderna, abierta y dinámica. El objeto de la normativa en referencia responde a la pregunta ¿por qué se implementó la ley?, lo que se explica de la forma siguiente, tal como lo regula el Artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala: “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”.

Como se puede apreciar, la norma jurídica en referencia hace énfasis de forma taxativa en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, quienes tienen todo el



derecho a que se les brinde la seguridad jurídica necesaria, ya que es tarea del Estado de Guatemala para que ninguna persona se quede sin protección y así atribuirle sentido a lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, principalmente por el bien común.

El Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, contiene el ámbito personal, el cual se encuentra regulado de la siguiente manera: "Se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas".

Los agentes económicos son personas o grupos de ellas que realizan una actividad económica, es decir cualquier actividad que tenga relación con la prestación de servicios o la venta de determinados bienes, en otras palabras es una persona que realiza actividades de índole comercial.

El ámbito material de aplicación que es para los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores. Los actos jurídicos hacen referencia a todo aquello donde interviene la voluntad humana y que trae consecuencias jurídicas, esto quiere decir que se trata de negocios jurídicos donde la voluntad de los sujetos constituye la piedra angular de la contratación.

#### **4.3. Riesgos en la adquisición de mercancías y prestación de servicios en línea**

El internet es una herramienta maravillosa para toda actividad, principalmente para la adquisición de productos o servicios, pero su uso indebido, contribuye a que se presenten



riesgos, por lo que en este apartado se hace mención de los más comunes en los negocios en línea.

#### **4.3.1. Forma de pago**

Uno de los riesgos que se presenta con frecuencia es con la forma de pago, especialmente porque las compras por internet solamente permiten la modalidad del uso de tarjeta de crédito o débito, pero algunos sitios solamente de crédito.

El inconveniente es que se debe consignar el número de tarjeta que aparece en el anverso, un código de tres o cuatro dígitos en el reverso, el nombre del titular y la fecha de vencimiento de la misma.

Esta situación puede generar clonación de las tarjetas de crédito, lo que generaría menoscabo en el patrimonio del comprador, por eso es que las compras por internet no son del todo seguras aunque se debe reconocer que es la tendencia actual, toda persona está expuesta a sufrir desfalcos en sus cuentas al momento de adquirir algún producto o artículo vía internet.

#### **4.3.2. Deficiencia de los productos**

La expectativa contra la realidad es lo que se explica en este apartado, porque muchas personas adquieren productos a través de internet, pero no son los que aparecen en el catálogo previamente, como afirma Dina Carolina Ramírez Hernández: "Otro riesgo destacado es aquel que se percibe cuando el producto podría no cumplir las expectativas



del consumidor y puede deberse principalmente a la incapacidad para examinar físicamente el producto y su calidad”.<sup>29</sup>

Se comparte la opinión de la autora citada, ya que de forma concreta hace énfasis en el riesgo, puesto que, al comprar por internet, muchas veces los proveedores envían productos de similares características a los que aparecen en el catálogo o son deficientes, ya que en estos casos no puede probarse el producto previo a la compra, sino que constituye un riesgo para el adquirente, puesto que corre peligro el patrimonio del consumidor y usuario al adquirir el producto.

#### **4.3.3. Generalmente son contratos de adhesión**

Otro riesgo frecuente es la estimulación propia del contrato, porque las condiciones están casi siempre pactadas por el vendedor; esto no son más que las cláusulas abusivas, respecto a esto afirma Verónica María Echeverría Salazar: “aquella que favorece excesiva o desproporcionadamente la posición contractual del predisponente y perjudica inequitativa y dañosamente la del adherente”.<sup>30</sup>

Pese a que existe regulación en Guatemala respecto a las cláusulas abusivas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la mayoría de empresas establece las condiciones, de manera que el contrato de compraventa, que es el más utilizado para adquirir productos en línea.

---

<sup>29</sup> Ramírez Hernández, Dina Carolina. **Percepción de riesgo y compras por internet**. Pág. 150.

<sup>30</sup> Echeverría Salazar, Verónica María. **El control a las cláusulas abusivas**. Pág. 129.



Se tergiversa desde un inicio porque no garantiza plena seguridad jurídica para el comprador, especialmente con la aceptación de los términos y condiciones para adquirir productos que si no se le da clic en la palabra acepto, no deja acceder a la compra y no puede llevarse a cabo la transacción y dichos términos y condiciones es tedioso leerlas por el tipo y tamaño de letra que muchas personas solamente terminan aceptando sin leer y lo peor de todo, es que no hay lugar a reclamaciones posteriores.

#### **4.4. Órgano encargado de proteger al consumidor y usuario**

Para que los derechos de las personas sean respetados, se necesita de la coacción, ya que de forma voluntaria se torna difícil y en ocasiones imposible que las personas cumplan con sus obligaciones, de esta manera dentro del Estado debe existir una institución responsable que se encargue de proteger a los más vulnerables que en este caso son los consumidores y usuarios, lo que implica el surgimiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, conocida comúnmente por sus abreviaturas como DIACO.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo Número. 425-95 del Presidente de la República de Guatemala, de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores y usuarios.

El derecho de protección al consumidor nace para evitar la desventajosa posición en la que se encuentra el consumidor o usuario a la hora de contratar con un proveedor



entiéndase empresario o profesional, se establece que este derecho sea garantizado por el Estado a través de sus poderes públicos, esta defensa la realizan creando cuerpos legislativos, procedimientos, instituciones que tutelen la vida, salud, seguridad y legítimos intereses económicos de los ciudadanos, por ello en base a los procedimientos que la ley faculta a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-.

Las funciones principales de Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- es la de procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a la Leyes en materia de Protección al Consumidor y debe atender al consumidor y/o usuario, orientándolo en todo lo relacionado a las características de los productos y servicios existentes en el mercado, así como la forma de compraventa de distintos productos.

Es importante traer a colación que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe velar por la protección de los consumidores, principalmente en la protección de cuatro derechos fundamentales, tal como afirma la doctrina: “Derecho a la seguridad: a ser protegido frente a la comercialización de bienes peligrosos para la salud o la vida. Derecho a ser informado: de la información, publicidad, etiquetado y prácticas que sean fraudulentas. Derecho a escoger: tener la garantía de acceder a una gama de productos a precios competitivos. Derecho a ser escuchado: que los intereses de los consumidores reciban plena y comprensiva consideración”.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Organización de las Naciones Unidas. **Manual sobre protección al consumidor.** Pág. 2.



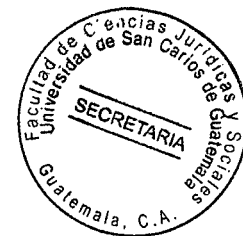


La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor está dotada de procedimientos administrativos y judiciales que debe realizar con la finalidad de proteger a los consumidores y usuarios de los abusos de los proveedores.

Entre los programas que debe implementar para hacer efectiva su misión se encuentran: la defensa del consumidor, la orientación para estas personas sobre cuáles son sus derechos, llevar a cabo los trámites por quejas de los consumidores cuando se vulneran sus derechos, y cuenta además con las organizaciones de consumidores y usuarios que son asociaciones sin fines de lucro que se encargan de velar por el cumplimiento del Decreto 06-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Cabe resaltar que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, recibe denuncias de distintas índoles para su posible resarcimiento o aclaración por parte del vendedor, siendo estas en su mayoría por compraventas mercantiles en general, generando un cincuenta y siete por ciento del total de denuncias recibidas.

En estas denuncias, lógicamente, se deben de incluir las que derivan de las compraventas realizadas de forma electrónica, las cuales quedan en dicha instancia si necesidad de ser resultas por la vía judicial. Sin embargo, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- no puede actuar porque aún no posee competencia para apoyar a los consumidores y usuarios víctimas de fraudes en la adquisición de productos o servicios por internet.



#### **4.5. Derecho comparado**

Es importante traer a colación, el derecho comparado y la legislación comparada, toda vez que sirve como fundamento para tomar lo positivo de otras legislaciones y de esa manera mejorar la situación actual que vive Guatemala, ya que es fundamental brindar protección a los consumidores y usuarios y cumplir con el mandato constitucional; en este orden de ideas, se analiza la legislación de México, los Estados Unidos de América y Ecuador, por considerar que contienen de forma concreta la protección al consumidor.

a) México: “El Portal de Fraudes Financieros creado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ha registrado 6 mil 916 visitas y ha generado 271 reportes de los usuarios por algún fraude o posible fraude al recibir un correo electrónico, una llamada o un mensaje de texto. Cabe señalar que de los usuarios que reportaron algún tipo de fraude en esta primera semana, el 63% corresponden a mujeres y el 37% a hombres”.<sup>32</sup>

Se puede apreciar que los fraudes por internet en México van aumentando día con día, por lo que los usuarios han interpuesto denuncias y ante tales circunstancias, Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se ha encargado de velar por la protección de los usuarios para frenar todo tipo de anomalías y que las negociaciones por internet sean seguras y que no

---

<sup>32</sup> <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=358&idcat=1>. (Consultado: 19 de febrero de 2021).

constituyan una carga para los usuarios, sino que las herramientas tecnológicas sean adecuadas para toda persona sin excepción.



b) Estados Unidos de América: En los Estados Unidos de América se dan diversos de actos que son considerados fraude, pero existen diversas formas de interponer denuncias según sea el caso, tal como se muestra a continuación: “Estafas y fraudes comunes: contacte a la Comisión Federal de Comercio (FTC, sigla en inglés) o use el Asistente de Quejas en línea para denunciar fraudes, como cheques falsificados y estafas de lotería o sorteos, entre otros. Fraude censual: contacte a su agencia regional de la Oficina del Censo (en inglés) para informar sobre estafadores que pretenden recopilar información personal para el Gobierno. Estafa de cupones para alimentos (SNAP): reporte a personas o comerciantes que cometan fraude con el uso, venta o aceptación de cupones para alimentos. Presente una denuncia en inglés ante la Oficina del Inspector General del Departamento de Agricultura.

Fraude financiero (crédito, hipotecas y préstamos): contacte a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor por problemas o fraudes relacionados con hipotecas, préstamos, transferencias electrónicas, préstamos estudiantiles, reportes de crédito y otros servicios financieros. Robo de identidad o filtración de datos: presente una denuncia en [Robo de identidad.gov](https://www.fraud.gov) si alguien roba su identidad para pedir crédito, presentar declaraciones de impuestos o cometer otros actos fraudulentos”.<sup>33</sup>

---

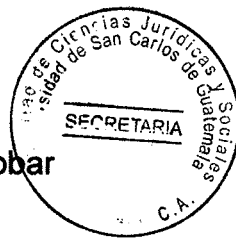
<sup>33</sup> <https://www.usa.gov/espanol/reporte-estafas-fraudes>. (Consultado: 19 de febrero de 2021).



Como se puede apreciar, en los Estados Unidos de América existen diversas formas de apoyar a los ciudadanos que son víctimas de fraudes, pues lo característico es que para cada cuestión existe un lugar en el que pueden realizar sus quejas, lo cual facilita a los consumidores y usuarios para que logren utilizar el internet de forma segura y también la adquisición de bienes y servicios.

La legislación estadounidense se considera una de las mejores del continente americano, ya que es un país adelantado, situación que permite brindar diversidad la adecuada protección a la persona, por lo que dicha protección debería servir de modelo para los países de América Latina, lo que evidencia que la eficaz protección de los consumidores y usuarios es tarea del Estado y es cuestión de unir esfuerzos gubernamentales para la lograr tal fin, donde la Dirección de Atención y Asistencia al Consumido y Usuario –DIACO- adquiere la posición de garante en la protección de todo tipo de negociación que los consumidores y usuarios realicen, incluyendo por internet.

- c) Ecuador: “Uno de los sectores más afectados es el financiero, perjudicando no solo el patrimonial del Estado sino también el de centenares de clientes desde 2009, cuando se empezó a hablar de esa modalidad delictiva. Desde entonces, las autoridades han registrado un incremento de denuncias hasta situarse en 4.287 casos. Esa cifra contempla los robos denunciados hasta junio del presente año, pero existiría un sub registro de aquellas personas que no reportaron la pérdida. El director de Tecnologías de la Información de informó que entre los delitos identificados está el conocido *pishing*, que consiste en la creación de páginas web falsas de bancos



para obtener datos de todos los clientes y así ingresar a las cuentas reales y robar dinero”.<sup>34</sup>

En Ecuador son frecuentes los fraudes por internet, pues la fiscalía informa sobre la modalidad que los delincuentes utilizan para ingresar a las cuentas de los clientes y robarles el dinero de las mismas. Lo que demuestra lo anterior, es que la legislación ecuatoriana sí contiene aspectos fundamentales en los casos de suscitarse anomalías para los consumidores y usuarios que utilizan el internet para todo tipo de negocios, ya que los países están a la vanguardia de los cambios que van surgiendo dentro de la sociedad especialmente con el auge de la tecnología.

#### **4.6. Solución a la problemática**

Existen datos de la fiscalía distrital metropolitana sobre este tipo de estafas en la adquisición de productos, como se evidencia que de acuerdo con investigaciones de la Fiscalía de Distrito Metropolitano son diversas las formas que los delincuentes utilizan para engañar y estafar a sus víctimas: desde la compra-venta de celulares, objetos diversos, hasta vehículos.

“Se hacen negociaciones por medio de las redes sociales y en ocasiones luego de establecer el contacto por medio de esta vía la víctima brinda su número telefónico a donde posteriormente el delincuente le sigue contactando para acordar la compra-venta del producto hasta lograr su objetivo: defraudar en su patrimonio a la víctima; desde el

---

<sup>34</sup> Chungata Cabrera, Ana Maribel. **El fraude como delito informático**. Pág. 58.



13 de marzo de 2020 al 11 de mayo de 2020 se han recibido 143 denuncias por delito de casos especiales de estafa y 28 denuncias por estafa propia”.<sup>35</sup>

De la afirmación anterior, se puede deducir que la tecnología ha sido utilizada para causar daño a las personas, ya que algunos grupos se dedican a estafar a quienes frecuentan sitios por internet para adquirir algún producto o algún servicio, donde se evidencia que es un aprovechamiento anómalo de las herramientas tecnológicas, por lo que cobra sentido este trabajo de investigación, para que no resultan afectadas las personas que utilizan el internet para cualquier tipo de negociación, ya sea mediante la adquisición de un producto o un servicio.

También en la prestación de servicios se dan las estafas: “En julio de 2018, una empresa de nombre *Westh Festival* Internacional estafó a los organizadores de un evento de bandas escolares que todos los años se celebra en Rabinal, Alta Verapaz. La empresa ofreció tres pases o invitaciones para participar en un evento de bandas escolares en España. Las invitaciones a un costo de US\$800 cada una, unos Q16 mil en total, serían entregadas a las tres bandas ganadoras del festival en Guatemala; sin embargo, tanto la comuna de ese municipio y otras empresas organizadoras hicieron el pago sin que se concretara el viaje para los ganadores, ya que la empresa desapareció luego de recibir el dinero”.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> <https://www.mp.gob.gt/noticia/evite-ser-victima-de-estafa-al-realizar-transacciones-en-linea/>. (Consultado: 19 de febrero de 2021).

<sup>36</sup> <https://www.prensalibre.com/ciudades/guatemala-advierten-sobre-incidencia-de-estafas-por-compras-en-internet-principalmente-de-telefonos-y-vehiculos/>. (Consultado: 19 de febrero de 2021).

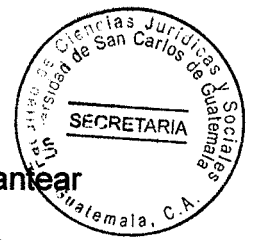


Como solución a la problemática se evidencia que se debe reformar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para adaptarla a las nuevas modalidades de contratación y que los consumidores y usuarios sean protegidos de todo negocio realizado en internet y que estos puedan acudir ante la misma en caso de suscitarse anomalías derivado de dichas negociaciones.

Lo anterior se da porque el Estado de Guatemala no contiene ninguna regulación específica de estos; tampoco la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario protege a las personas que realizan negociaciones en línea, ya que no pueden hacer reclamos porque no existe ningún procedimiento que faculta a la DIACO para conocer, tramitar y resolver estos negocios, lo cual implica que las personas que realizan negocios en línea sean víctimas de estafas por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Aquí se evidencia la necesidad de una reforma por adición específicamente el Artículo 67 bis a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ya que en este se puede regular la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, cuando se presente una queja derivada de un negocio en línea, ya sea en la adquisición de un producto o servicio.

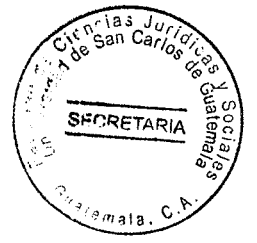
La reforma a la ley es viable, ya que el Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario contiene las atribuciones de la misma y todas ellas se deben aplicar para cualquier modalidad de adquisición de productos o servicios, es decir, que no riñe con la competencia de la DIACO, sino que por el contrario, favorece a que dicho órgano tenga

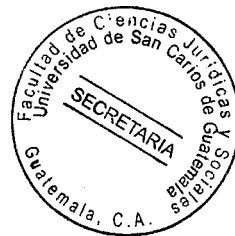


credibilidad en la población y que sepan que pueden acudir ante la misma para plantear la denuncia correspondiente cuando se suscite un caso de fraude en la negociación por internet.

Para sustentar aún más la necesidad de la reforma, se menciona el Artículo 66 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual establece programas de tutela, es decir, que desde la entrada en vigencia de dicha normativa, ya se dejó previsto que se debe garantizar la protección adecuada a los consumidores y usuarios para que no existan riesgos en las negociaciones. Aunado a ello, el Artículo 67 del cuerpo legal citado, establece claramente las áreas de investigación, debiendo tener programas de educación y orientación.



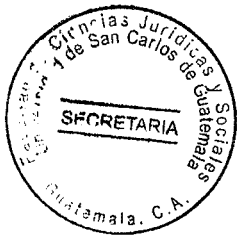




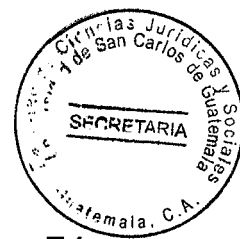
## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Los pequeños consumidores no tienen protección adecuada cuando realizan negocios jurídicos en línea, ya que pueden ser objeto de engaño y cometer en su contra algún delito de estafa especial lo cual vulnera lo establecido en el artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual garantiza el derecho de los consumidores y usuarios, lo cual implica que posee protección relevante por estar elevado a nivel constitucional pues el constituyente se preocupó de este sector, más aún donde los negocios en línea han proliferado y ha rebasado fronteras; pero la falta de protección representa más riesgos que ganancias, pues el uso de una herramienta tan importante en la actualidad como lo es el internet, se utiliza para engañar a personas que de buena fe contactan a proveedores para adquirir sus productos.

Por lo expuesto, se necesita que el Congreso de la República de Guatemala, por adición del Artículo 67, reforme la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, con el objeto de regular que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, pueda intervenir cuando se interpongan denuncias por parte de los consumidores y usuarios que adquieren productos o servicios por internet ante estafas y anomalías suscitadas, para que se garantice de forma concreta la protección a los consumidores y usuarios, tal como lo regula la Constitución Política de la República de Guatemala y de esta manera, que los negocios en línea ya no representen riesgos, sino que se puedan aprovechar las herramientas tecnológicas en el mundo globalizado para todo tipo de negocios jurídicos que se deseen realizar.



## BIBLIOGRAFÍA



AGUILAR GUERRA, Vladimir Osman. **El negocio jurídico**. 6ª ed.; Guatemala: Ed. Serviprensa.

Cabanellas, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. 19ª ed.; Argentina: Heliasta, 2009.

CEBALLOS, Francisco. **Crecimiento de negocios con internet**. México. (s.e.), 2017.

CHUNGATA CABRERA, Ana Maribel. **El fraude como delito informático**. Ecuador: Ed. Universidad de Cuenca, 2015.

CONTRERAS ORTIZ, Rubén Alberto. **Obligaciones y negocios jurídicos civiles, parte general**. Editorial Serviprensa, S.A. Guatemala. Pág. 41.

CUELLAR, Juan Carlos. **Aspectos introductorios al derecho de consumo**. Colombia: Ed. Themis, 2009.

DEL VALLE ANZAR, Patricia. **El contrato electrónico**. (s.l.i.): Ed.; Universidad de la Laguna, 2017.

DURANCY PICH, Salvador. **La formación del contrato**. España: Ed. Universidad de Barcelona.

ECHEVARRÍA SALAZAR, Verónica María. **El control al as cláusulas abusivas**. 1ª ed.; Colombia: Ed. Universitaria, 2011.

GARCÍA CUZA, Juan Emigdio. **El negocio jurídico en el sistema empresarial**. Editorial instituto de investigaciones jurídicas. México. 2016.

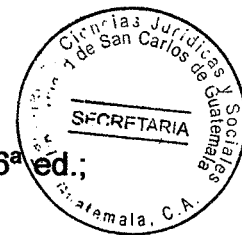
<https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=358&idcat=1>. (Última visita: 19 de febrero de 2021).

<https://www.mp.gob.gt/noticia/evite-ser-victima-de-estafa-al-realizar-transacciones-en-linea/>. (Última visita: 19 de febrero de 2021).

<https://www.prensalibre.com/ciudades/guatemala-ciudades/advierten-sobre-incidencia-de-estafas-por-compras-en-internet-principalmente-de-telefonos-y-vehiculos/>. (Última visita: 19 de febrero de 2021).

<https://www.usa.gov/espanol/reporte-estafas-fraudes>. (Última visita: 19 de febrero de 2021).

LÓPEZ ABAME, Ángel Gilberto. **Derecho civil**. 4ª ed.; México: Ed. Porrúa, 2016.



LÓPEZ MAYORGA, Leonel Armando. **Introducción al estudio del derecho II. 6ª ed.**; Guatemala: Ed. Lovi, 2006.

MURILLAS ESCUDERO, Juan Manuel. **Unas notas sobre el concepto de la mercantilidad. 2ª ed.**; Argentina: ed. Universidad de la Roja, 2002.

MUÑOZ, Nery Roberto. **La forma notarial en el negocio jurídico. 6ª ed.**; Guatemala: Ed. Infoconsult.

NEME VILLAREAL, Martha Lucía. **La presunción de buena fe en el sistema jurídico colombiano, una regla cuya aplicación tergiversada desnaturaliza el principio. 1ª ed.**; Colombia: Ed. Themis.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. 26ª ed.**; Argentina: Ed. Heliasta, 2012.

Organización de las Naciones Unidas. **Manual sobre protección al consumidor. 1ª ed.**; Estados Unidos de América: Ed. ONU, 2016.

Organización de las Naciones Unidas. **Protección del consumidor. 2ª ed.**; Estados Unidos de América: Ed. ONU, 2017.

Organización de las Naciones Unidas. **Protección del consumidor. Estados Unidos de América. Ed. ONU, 2001.**

PAREDES, Sánchez, Luis Eduardo. **Derecho mercantil, parte general y sociedades. 1ª ed.**; México: Ed. Grupo Patria, 2014.

RAMÍREZ HERNÁNDEZ, Dina Carolina. **Percepción de riesgo y compras por internet. 2ª ed.**; Colombia: Ed. Suma, 2013.

SARMIENTO BEJARANO, Roberto. **Principios rectores de los contratos civiles y mercantiles. Tesis de grado. Colombia: Universidad de la Sabana, 2002.**

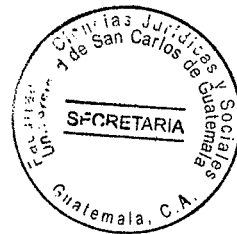
SCALAHED, Gabriel. **El comercio y el derecho mercantil. 2ª ed.**; México: Ed. Universitaria, 2016.

VARELA, Edgar. **El contrato electrónico, 1ª ed.**; Ecuador: Ed. Universitaria, 2017.

VALENCIA MONGE, Juan Guadalupe. **Validez jurídica de los contratos por internet. 2ª ed.**; México: Ed. Instituto de investigaciones jurídicas, 2011.

VALERO, José María. **Relevancia del comercio electrónico para la empresa actual. España: Tesis de grado. Universidad de Valladolid, 2014.**

VARGAS VASSEROT, Carlos. **La evolución histórica del derecho mercantil y su concepto. 1ª ed.**; Perú: Ed. Universitaria, 2017.



**Legislación:**

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

**Código Civil.** Enrique Peralta Azurdía, Decreto-Ley 106, 1963.

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

**Código Procesal Civil y Mercantil.** Decreto-Ley 107 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Enrique Peralta Azurdía, 1970.

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

**Ley de Protección al Consumidor y Usuario.** Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, 2003.