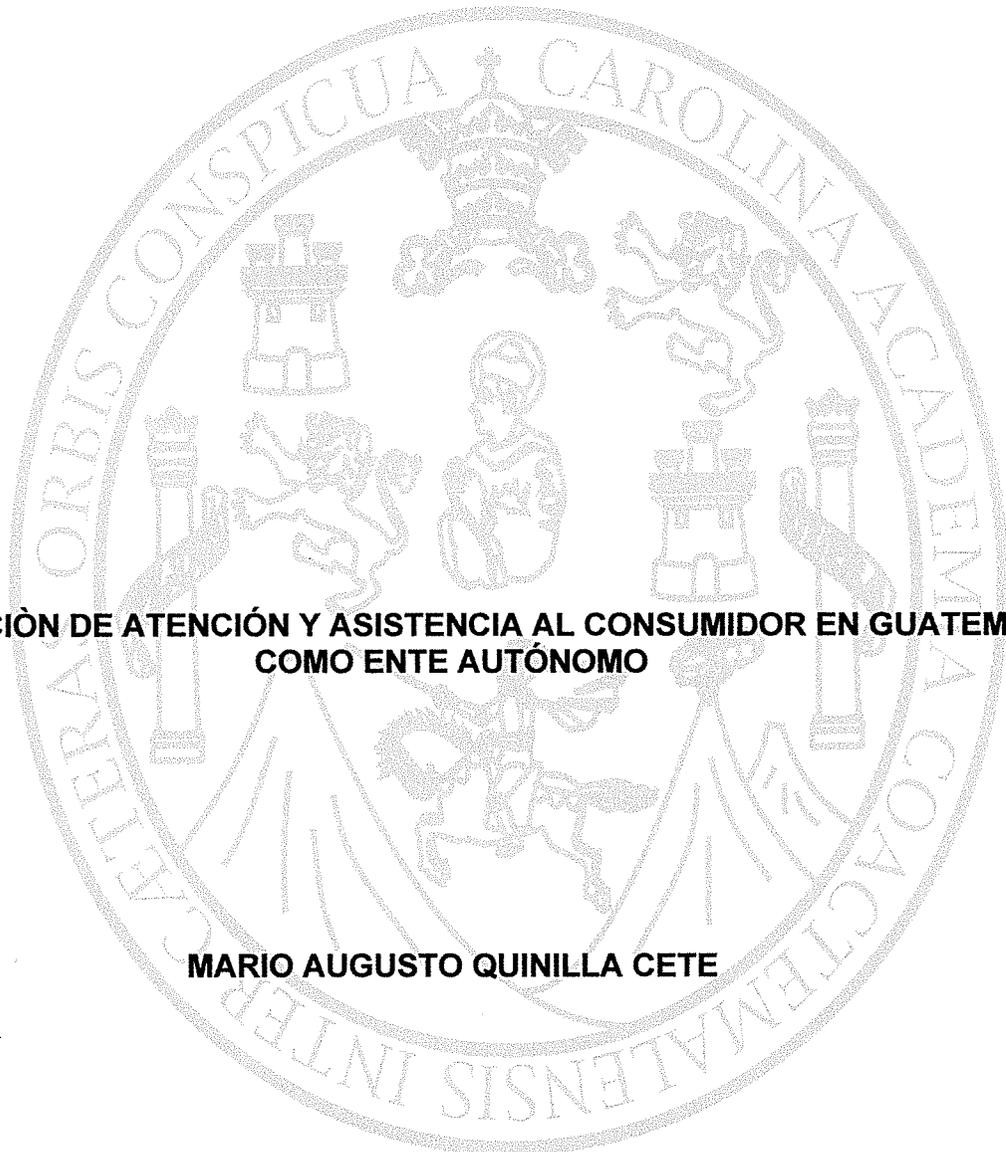


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR EN GUATEMALA
COMO ENTE AUTÓNOMO**

MARIO AUGUSTO QUINILLA CETE

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2024

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

**LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR COMO ENTE
AUTÓNOMO**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

MARIO AUGUSTO QUINILLA CETE

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, octubre de 2024

**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: Vacante
VOCAL II: Lic. Rodolfo Barahona Jácome
VOCAL III: Lic. Helmer Rolando Reyes García
VOCAL IV: Br. Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
VOCAL V: Br. Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
SECRETARIO: Lic. Wilfredo Eliú Ramos Leonor

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN
TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Pedro Jose Luis Marroquin Chinchilla
Vocal: Licda. Rosalyn Amalia Valiente Villatoro
Secretario: Licda. Aracely Amparo de La Cruz Garcia

Segunda Fase:

Presidente: Licda. Aracely Amparo de La Cruz Garcia
Vocal: Licda. Ingrid Noelia Villatoro Natareno
Secretario: Licda. Gloria Isabel Lima

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 Examen General Público).



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 12 de abril de 2016.

Atentamente pase al (a) Profesional, JORGE FRANCISCO DOMINGUEZ RUIZ
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
MARIO AUGUSTO QUINILLA CETE, con carné 200616399,
 intitulado LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR COMO ENTE AUTÓNOMO.

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.

DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 12 / 04 / 2016 . f)

[Handwritten signature]

Asesor(a)
 (Firma y Sello)



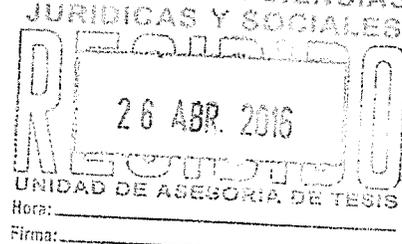


BUFETE DOMINGUEZ & ASOCIADOS



Dr. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Dr. Mejía

Guatemala, 26 de abril 2016



Atentamente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que de acuerdo al nombramiento de fecha 12 de abril del año en curso he procedido a asesorar la tesis intitulada: **La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Como Ente Autónomo, Título modificado por La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala Como Ente Autónomo** del bachiller Mario Augusto Quinilla Cete.

Derivado de la revisión se concluye lo siguiente:

- I. **Contenido científico y técnico de la tesis:** La tesis revisada contiene una investigación objetiva, clara y concisa sobre un tema importante que constituye una problemática jurídica, económico y social apegado a la realidad, en las que se han emitido recomendaciones aplicables por ser estas posibles y legales.
- II. **Metodología y técnicas de investigación utilizadas:** En la tesis revisada se comprueba e identifica satisfactoriamente la utilización de los métodos: interpretativo, analítico, deductivo y científico; así como el empleo de las técnicas de investigación enunciadas en el plan de investigación.
- III. **Redacción:** La redacción del trabajo fue realizada de una forma cronológica y adecuada, además se sugirieron algunas correcciones las cuales fueron realizadas por el ponente de la investigación, respetando las reglas ortográficas de la Real Academia de la Lengua Española a efecto de enlazar de mejor manera uno y otro tema y depurar la innovación del contenido.
- IV. **Contribución científica:** La tesis aborda un tema jurídico, económico y social aportando reflexiones importantes al mismo, concluyendo en la necesidad que exista una entidad con autonomía propia, esperando sea aplicada y tomada en



BUFETE DOMINGUEZ & ASOCIADOS



cuenta dicha aportación que congruentemente se ha derivado del estudio científico que para este tipo de actividad se requiere.

- V. **Conclusión discursiva:** En la conclusión discursiva, el bachiller expone sus puntos de vista sobre la problemática que existe en la deficiencia de protección al consumidor y usuario por lo que la solución que se entrevé como el reparo jurídico y social es el consagrar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor con la calidad de procuraduría, la cual se convierta en un ente autónomo.
- VI. **La bibliografía utilizada:** fue la adecuada congruente para la obtención de la información doctrinaria, jurídica económica y social con el tema expuesto y producida por autores que gozan de amplio reconocimiento en la materia.

Por los motivos expuestos, luego de un análisis profesional e imparcial del trabajo de investigación y debido a que no poseo parentesco con mi asesorado, considero que el trabajo de tesis elaborado por el sustentante cumple con todos los requisitos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público; emito dictamen FAVORABLE, a efecto de que se continúe con el tramite respectivo.

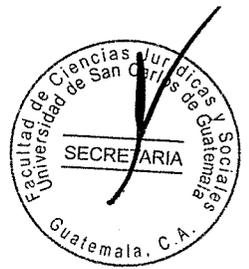
Sin otro particular me suscribo de usted, deferentemente,

Lic: Jorge Francisco Domínguez Ruiz
Asesor. Colegiado No. 5974





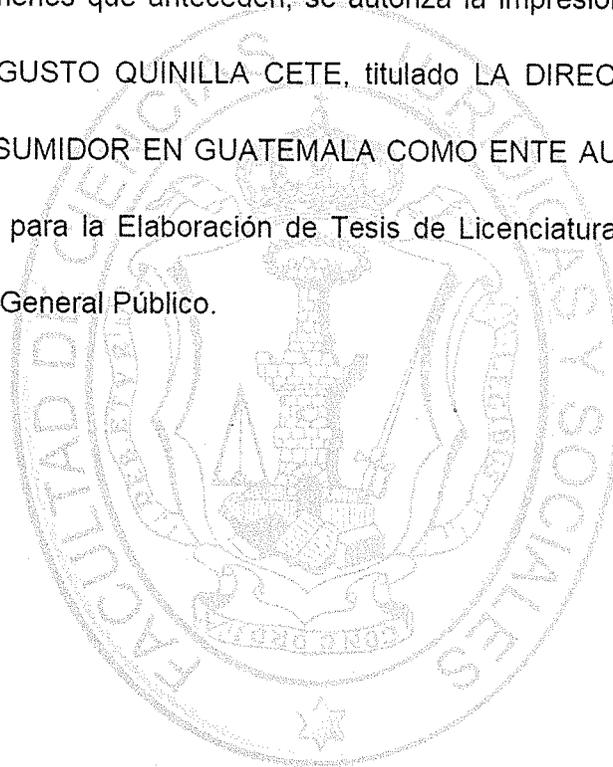
USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



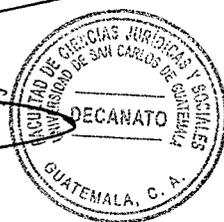
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 01 de febrero de 2017.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante MARIO AUGUSTO QUINILLA CETE, titulado LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR EN GUATEMALA COMO ENTE AUTÓNOMO. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RFOM/srrs.



[Handwritten signatures and scribbles]





DEDICATORIA

- A DIOS:** Por ser el principio de sabiduría y guía en todos los aspectos de mi vida, y permitirme alcanzar esta meta.
- A MIS PADRES:** Braulio Quinilla Poncio y Ángela Cete (Q.E.P.D.) por el amor que me dieron, por enseñarme a ser una persona de bien, y por haberme brindado principios de superación, los cuales han sido la base para alcanzar el éxito de mi realización como Profesional.
- A MI ESPOSA:** Evelyn Janette Arévalo Canteros de Quinilla, por haberme dado su apoyo incondicional por haber tenido la paciencia y porque se ha esforzado a mi lado.
- A MIS HIJOS:** Por ser la razón de mi vida de mí esfuerzo y el deseo de seguir adelante, esperando que este triunfo sea una motivación para ellos y esforzarse al máximo.
- A MIS HERMANOS:** Por haberme apoyado moralmente y hacerme creer que con sacrificio y esfuerzo se puede lograr las cosas, especialmente a mí hermana Clarita, por sus sabios consejos y por ser una hermana ejemplar.
- A MIS AMIGOS:** Carlos Hidalgo, Edgar Carrillo, Jonatán Orozco, Carol Cabrera Javier Estrada, Edy Mejía y demás amigos gracias por su apoyo moral.
- A MIS SOBRINOS:** Que este triunfo sea para ellos un ejemplo para que continúen sus estudios y poder alcanzar el éxito en un futuro no muy lejano.
- A LOS LICENCIADOS:** Que me enseñaron a ser perseverante y en cada momento de impartir sus cursos me transmitieron sus conocimientos.



A LA FACULTAD:

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, mi segundo hogar, en donde funde mis conocimientos, aptitudes y carácter basados en los principios y valores, para un actuar apegado a la ética y la moral.

A MI UNIVERSIDAD:

La gloriosa y tricentenaria, grande entre las grandes, Universidad de San Carlos de Guatemala.



PRESENTACIÓN

El presente trabajo que se intitula: La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como ente autónomo, tiene como objetivo principal, hacer notar la necesidad que existe, de reestructurar y transformar jurídica y legalmente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como procuraduría, ya que en la actualidad la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, no tiene autonomía administrativa, se ve limitada a determinadas circunstancias que le impiden a cabalidad el cumplimiento de sus propios fines. El período en el cual se desarrolló la investigación es de 2009 a 2013 en el departamento de Guatemala.

La presente investigación corresponde a la rama del derecho administrativo y mercantil, ya que incorpora elementos administrativos tales como la autonomía administrativa, las calidades de un órgano descentralizado, así como las ventajas que presenta una procuraduría; y comerciales puesto que los principales sujetos que intervienen en esta relación jurídica son los proveedores y los consumidores y/o usuarios. En ese sentido, para la realización de este trabajo fue de gran importancia la implementación del método cualitativo. Como aporte se establece la necesidad de que exista una procuraduría para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.



HIPÓTESIS

La hipótesis que constituyó la parte medular de desarrollo del presente trabajo de investigación, radicó en la siguiente premisa: Al día de hoy la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no tiene autonomía que permita una eficiente atención a los derechos de los consumidores y usuarios, por lo tanto es necesario dotar de autonomía e independencia administrativa a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para que se permute jurídicamente a procuraduría y cumpla con sus propios fines.



COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La premisa hipotética sobre la cual verso el presente trabajo investigativo, fue comprobada, al afirmar que en la actualidad, existe la necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se consagre como ente protector de los derechos de los consumidores y usuarios y en consecuencia, se vuelve necesario que a la misma se le otorgue la calidad jurídica de procuraduría, para el cumplimiento de los objetivos propios a su naturaleza jurídica y así cumpla con su mandato constitucional de ser el ente encargado de velar por los derechos de los usuarios y consumidores. Lo anterior, se pudo establecer por medio de empleo de métodos y técnicas de análisis para la elaboración de razonamientos con sustento científico y social sobre la información recabada, ello se consiguió mediante prácticas documentales, puesto que en base a ello se lograron consultar una diversidad de obras y textos relacionados con el tema principal.



INDÍCE

Pág.

Introducción	i
--------------------	---

CAPÍTULO I

1. Derecho de los consumidores.....	1
1.1. Antecedentes	4
1.2. Generalidades.....	6
1.3. Importancia	8
1.4. Objetivos	11

CAPÍTULO II

2. Derecho del consumo	15
2.1. El consumidor	16
2.2. Derechos del consumidor	20
2.3. Derechos de los usuarios.....	22
2.3.1. Derecho a la protección a la salud	22
2.3.2. Derecho de elección	23
2.3.3. La libertad de contratación.....	23
2.3.4. Derecho a ser informado.....	23
2.4. Obligaciones de los consumidores y usuarios	26

CAPÍTULO III

3. Derecho comparado con otros países	27
3.1. Derecho comparado español.....	27

3.2.1. Derecho comparado brasil	32
3.2.2. Derecho comparado argentino.....	37
3.2.3. Derecho comparado mexicano	43

CAPÍTULO IV

4. Importancia de la Ley del Consumidor y Usuario.....	49
4.1. Objeto	51
4.2. Ámbito de aplicación	53
4.3. Finalidades.....	57
4.4. Limitaciones.....	61

CAPÍTULO V

5. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.....	63
5.1. Generalidades.....	63
5.2. Derechos básicos	68
5.3. La función de la procuraduría de la defensa al consumidor y usuario y sus efectos sociales y económicos.....	71
5.4. La importancia que da la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala como ente autónomo.....	73
5.5. Efectos positivos, sociales y económicos que dará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala como ente autónomo.....	74
5.5.1. Independencia administrativa	74
5.5.2. Recursos económicos propios	75
5.5.3. Facultad de representación judicial.....	75
5.5.4. Total cumplimiento del marco jurídico de los derechos a los consumidores y usuarios	76
5.6. Propuesta de reforma y redacción del Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	76



Pág.

CONCLUSIÓN DISCURSIVA	81
BIBLIOGRAFÍA	83



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las relaciones interpersonales se encuentran en constante cambio y dinamismo, en esas relaciones sean globalizadas o nacionales, tienen especial importancia las relaciones comerciales que suscitan entre proveedores y consumidores y/o usuarios. Lo anterior de forma general, constituye el justificativo del presente trabajo, toda vez que los consumidores y usuarios gozan de una protección jurídica especial, que a la vez constituye una obligación del Estado de Guatemala por cumplir.

Los objetivos del presente trabajo fueron debidamente alcanzados, toda vez que se apreció en primer término la necesidad de que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como institución encargada de la protección al consumidor, creada en base al Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se le otorgue el carácter de procuraduría para cumplir con sus propios fines. Así mismo, la premisa hipotética sobre la que se desarrolló el presente trabajo se comprobó, puesto que efectivamente se ilustra a lo largo del mismo la necesidad de que se le dé el carácter de procuraduría a la institución encargada de velar por los derechos de los consumidores y usuarios, para que estos no se vean desprotegidos ante los proveedores y además se cumpla a cabalidad con el derecho constitucional.

El trabajo se realizó en el ámbito temporal comprendido de 2009 al 2013, en la República de Guatemala, y a fin de ilustrar los aspectos medulares sobre este problema, el mismo se integra de la siguiente manera: en el primer capítulo, versa sobre el tema del derecho de los consumidores, desarrollando este en base a antecedentes, generalidades, definición y objetivos; el segundo capítulo, tiene como objetivo hacer ver los componentes que integran la calidad de consumidor y usuario, indicando características de estos, así como los derechos y obligaciones que tienen los consumidores y usuarios; en el siguiente capítulo, se realiza un estudio comparado del derecho de los consumidores en Guatemala con otras legislaciones, siendo las principales, la española, brasileña, argentina y mexicana; el penúltimo capítulo del



trabajo, aborda la relevancia del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, indicando la importancia, objeto, ámbito de aplicación, finalices y derechos principales que esta crea en el marco jurídico de la relación entre proveedor y consumidor y/o usuario; por último, el capítulo quinto, hace notar la problemática principal sobre la cual radica el presente trabajo, y es la necesidad que existe de otorgar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como procuraduría, indicando generalidades de la misma y los efectos y ventajas sociales, económicas y jurídicas que esta transformación traería a la sociedad guatemalteca. Lo antes expuesto, deja entrever la necesidad social y jurídica que existe para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sea una procuraduría, con la finalidad de que pueda contar con facultades y atribuciones suficientes para ejercer funciones y diligencias que permitan brindar una entera y completa protección a la sociedad guatemalteca cuando los ciudadanos actúen en calidad de consumidor y/o usuario.

Para la elaboración final del presente trabajo, se emplearon técnicas analíticas, consistentes en el análisis y estudio de los derechos del consumidor y usuario en Guatemala, así como la creación de una perspectiva globalizada en base al estudio de legislaciones internacionales a través de la técnica de derecho comparado; de igual manera, se emplearon técnicas sintéticas que complementarían el uso de las analíticas, en virtud de que a través de estas se pudo reconstruir temáticamente lo estudiado.

En conclusión, el presente trabajo expresa el apremio legal de reformar la ley respectiva que regula la institución encargada de proteger el derecho a los consumidores y usuarios para que estos puedan tener plena protección en sus derechos, exhortando al Organismo Legislativo a tomar dicha propuesta puesto que la tutela judicial efectiva, es para ambas partes, y el derecho de los usuarios y consumidores es eminentemente social, garantista y tutelar.



CAPÍTULO I

1. Derecho de los consumidores

Antes de hacer un análisis profundo sobre el derecho de los consumidores como tal, es necesario hacer mención sobre algunos términos que guiarán el contexto interpretativo de esta investigación. Ello con la finalidad de establecer de manera general que integran el término consumo parte del derecho del consumidor, entre las principales conceptualizaciones, destacan las siguientes: los cuales se pueden mencionar:

Según el diccionario de la lengua española, por consumo se entiende: “Gasto que se hace de determinados géneros; los cuales se introducen en una población para venderlos o consumirlos en la misma”¹.

Por su parte Manuel Ossorio define consumo como: “Último grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para la satisfacción de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatas como inmediatas”². El mismo autor relaciona el término usuario como parte del derecho del consumidor y usuario, y en ese sentido lo define como: “Titular del derecho real de uso. El que usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio”.³

¹ Diccionario enciclopédico ilustrado de la lengua española. Pág. 898.

² Ossorio, Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales. Pág. 237

³ *Ibíd.*



El Artículo tres de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003, establece que consumidor es: “Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza”.

Así mismo, el cuerpo legal antes citado, define usuario como: “Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado”.

En base a lo antes expuesto, se considera consumidor o usuario, a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final, beneficio propio, de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes, la prestación o arrendamiento de servicios.

Según el doctrinario Juan Farina, citado por Miguel Rodríguez, el derecho del consumo se define como: “La denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor u usuario en el mercado de bienes y servicios otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones”⁴.

Por lo tanto se arriba a que el derecho de los consumidores, es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección de los consumidores o usuarios en los mercados de bienes y servicios, otorgándoles y

⁴ Davara Rodríguez, Miguel Ángel. **La protección de los intereses del consumidor ante los nuevos sistemas de correo electrónico.** Pág. 83.



regulando ciertos derechos y obligaciones. En Guatemala, el término usuario y consumidor, son vocablos íntimamente ligados a actividades comerciales o económicos, y en consecuencia se puede indicar que para los economistas, consumidor es un sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares.

“Lo que pretende el consumidor es hacerse con el valor de uso de lo adquirido, no emplearlo en su trabajo para obtener otros bienes o servicios; en este sentido, el consumidor participa en la última fase del proceso económico. En cambio, el empresario, a diferencia de aquél, adquiere el bien por su valor de cambio, esto es, para incorporarlo transformado, a su proceso de producción o distribución, a fin de recuperar lo invertido más tarde y multiplicarlo; es decir, para obtener nuevos valores de cambio”⁵.

El derecho del consumo no es una rama autónoma del derecho, sino una disciplina colateral, con elementos que se encuadran dentro del derecho civil y otros dentro del derecho administrativo e incluso del derecho procesal. Siendo un híbrido con distintos componentes de las ciencias jurídicas antes indicados, pero no por ello no debe dársele la importancia debida a este rubro, toda vez que del mismo se desprenden miles de circunstancias y relaciones comerciales.

⁵ Lasarte Álvarez, Carlos, **Manual sobre protección de consumidores y usuarios**. pág.55



1.1. Antecedentes

Entre los aspectos destacados en cuanto a los antecedentes más remotos y significados en cuanto al derecho del consumidor y usuario, se puede indicar que “en un principio el concepto de consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado”⁶.

“Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales, en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones. Sin embargo desde la primera mitad del siglo XX se manifestaron los primeros movimientos de los consumidores que reclamaron nuevas regulaciones sobre cuestiones específicas particularmente en los Estados Unidos de América. El movimiento inicial se desarrolló en el primer decenio del siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios, los escritos polémicos de Upton Sinclair y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas de 1906; de la Ley sobre Inspección de Carne del mismo año, y con la creación, en 1914 de la Comisión Federal para el Comercio”⁷.

⁶ http://www.unne.edu.ar/unneviejacyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf Consulta: 15 de junio de 2015

⁷ Marín López, Juan José y Sánchez Aristi, Rafael, “La protección jurídica de los consumidores” Pág. 24



De lo anteriormente citado, se puede apreciar como el derecho del consumidor en América, tiene su génesis en los Estados Unidos, lo cual recobra relevancia toda vez que el país del norte de América, históricamente ha sido un espacio ampliamente industrial y comercial, y por tanto es el pilar más remoto en cuanto al antecedente de los derechos de lo consumidores como tal en base al desarrollo comercial que generó y genera actualmente.

“La segunda protesta de los consumidores tuvo lugar sobre la mitad del decenio de los treinta y fue motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor en plena depresión económica, el escándalo de la sulfanilamida y la huelga de las amas de casa en Detroit. La protesta culminó con las reformas para fortalecer la Ley sobre la Genuinidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas y con la ampliación de los poderes Normativos de la Comisión Federal para el Comercio, para combatir las actividades y las prácticas ilícitas o fraudulentas. Por último, el tercer movimiento de los consumidores se inició a la mitad del decenio de los sesenta, y es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, de las cuales unas de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores. En marzo de 1962 el presidente John F. Kennedy propuso el derecho a ser informado como un derecho fundamental de los consumidores, el cual ha sido la base para muchas batallas en defensa de los intereses de los consumidores”⁸.

⁸ **Ibíd.**



1.2 Generalidades

Dada la importancia de que los derechos de los consumidores estén reconocidos en la Constitución Política de Guatemala, el Estado guatemalteco ha creado una serie de reglamentaciones que permiten hacer efectivo el uso de estos derechos, los cuales hacen de gran relevancia este tema para la Legislación guatemalteca.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el Artículo primero, establece que la ley debe promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

Por lo que es necesario la utilización de un libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.

Actualmente la encargada de velar por la protección del consumidor y usuario, es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, la cual funciona como una dependencia del Ministerio de Economía, según lo establece el Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y usuario, con independencia funcional y técnica y con competencia en el ámbito nacional. El Reglamento de dicha Ley, contenido en el Acuerdo Gubernativo número 777-2003, entro en vigencia el 22 de diciembre de 2003 y desarrolla los procedimientos administrativos para la aplicación de la Ley.



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

“La visión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, como institución gubernamental es que los guatemaltecos conozcan y ejerzan sus derechos de consumidor y usuario que les confiere la ley y como misión como se menciona anteriormente es la de educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones”⁹.

La protección del Estado hacia los sectores de ciudadanos consumidores y usuarios más vulnerables es un instrumento indispensable para disminuir la pobreza y en este sentido se deben implementar acciones que permitan solucionar los problemas de los sectores sociales más empobrecidos.

Se puede decir que el papel que el Estado debe de adoptar respecto a los derechos de los consumidores y usuarios debe ser, la construcción de una política común de protección al consumidor.

⁹ http://www.diaco.gob.gt/webdiaco/main.php?id_area=14 Consulta: 20 de junio de 2015



Es decir, una política que involucre de manera creativa y funcional a las distintas esferas que cumplan la función de defender al consumidor, entre los cuales puedo sugerir al consumidor mismo, a las asociaciones de consumidores, al Estado, a los proveedores de bienes y servicios plenamente comprometidos, todo esto con el fin de mejorar las condiciones de vida de los consumidores y usuarios más vulnerables.

1.3 Importancia

Las leyes que protegen los derechos de los consumidores exigen que la protección se aplique al ámbito de las relaciones con los productores de bienes o servicios con la finalidad de satisfacción de necesidades domésticas o familiares, presuponiendo la situación, porque sin la participación del consumidor en el mercado, deviene ilusorio referirse a los otros derechos. Es al Estado a quien corresponde gestionar que todas las personas puedan estar incluidas en el circuito económico, garantizándoles:

- a. La libertad de elección: basada en precios justos y variedad de productos y servicios.

Para ello deben evitarse los monopolios que imponen determinados productos a los precios fijados unilateralmente, de manera que el usuario o consumidor no tiene opción. Esto se da comúnmente, con los servicios eléctricos o telefónicos, cuando una sola empresa maneja el mercado.

- b. La no discriminación o arbitrariedad: permitiendo a la población la misma calidad en los productos, sin distinción de condiciones sociales o económicas.

Con esto se evita la distinción entre alimentos para personas con situación económica que pueda cubrir cierto productos y alimentos para personas en situaciones económicas precarias, estos últimos de menor calidad o con defectos.

- c. Acceso digno y equitativo: evitando la subordinación e indefensión ante las quejas y reclamos.

Comúnmente, ante una queja o un reclamo, el consumidor es tratado como si se le estuviera haciendo un favor, poniendo en el proveedor la decisión acerca de la procedencia del reclamo o reparación, los tiempos en los que se efectuará, etcétera, cuando en realidad está ejerciendo el derecho que le asiste en la relación contractual en la que ya cumplió su prestación, a diferencia del proveedor que la cumplió con deficiencias o defectos.

- d. El derecho a la educación para el consumo: sólo el efectivo conocimiento de los derechos hace posible la tutela de los demás.

Si no conocemos, si no estamos informados de la posibilidad de reclamar, de conocer las diferentes aristas de la publicidad, de pedir la información necesaria en cada caso,

de controlar la calidad y demás condiciones de los productos y servicios, de nada sirven las normas que protegen al consumidor.

e. El derecho a la información: Uno de los derechos más importantes y que menos se conoce y se exige su cumplimiento es el de la información.

En la medida en que se capte en toda su dimensión el correlativo deber de informar de los proveedores, tanto en la etapa pre-contractual como en el desarrollo de la relación jurídica, se evitarán múltiples frustraciones en la adquisición de bienes y servicios.

f. Derecho a que se cumpla con lo ofrecido en la publicidad.

Esto se advierte principalmente en la publicidad dirigida a los niños, que son quienes se ven compelidos a adquirir cosas respecto de las que se les prometen calidades especiales, que por supuesto no contienen, aprovechándose de la ingenuidad y de la falta de capacidad de selección de aquellos a quienes están destinados.

Todos estos derechos pueden ser ejercidos en forma individual pero su tutela resulta más efectiva con la organización, es decir con las asociaciones de consumidores que tienen como objetivo el cumplimiento efectivo de todos los derechos de los consumidores.



Si bien todos los ciudadanos tienen derecho y pueden acudir a la justicia, los consumidores tienen que contar con medios de solución de conflictos más expeditivos y rápidos, en los que no sea necesario el cumplimiento de recaudos previos ni encontrarse supeditados al pago de tasa de justicia, que dado el carácter de los reclamos impediría la mayoría de las veces el acceso a una solución.

Para ello tiene que acudirse a la implementación de los medios que hagan posible una rápida y efectiva conclusión de los conflictos, para lo cual las autoridades gubernamentales arbitran los medios específicos de prevención y solución, procurando el acceso igualitario a todos los consumidores.

La información comprende múltiples aspectos: la composición del producto, en particular los de consumo, la fecha de fabricación y de vencimiento, el empleo a dar al producto y en lo que atañe a los créditos dinerarios, la información sobre el total de la deuda, con los intereses, recargos y multas, etc.

1.4 Objetivos

El principal objetivo del derecho del consumidor es que se cumpla con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, cuya finalidad es desarrollar por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado.



Se puede hacer mención que otro objetivo es el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contempla.

Debido a que el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos del consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, la ley de Protección al Consumidor y Usuario, en su tercer considerando establece como principios fundamentales los siguientes:

- a) Justicia Social; porque de él se funda el régimen económico y social de la República de Guatemala.
- b) Desarrollo económico de la Nación; para velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país.
- c) Bienestar de la familia; como principio constitucional fundamental del Estado de Guatemala.



La legislación de 1985 consideraba que era urgente dictar las medidas apropiadas para controlar y evitar el alza inmoderada que se ha producido en los precios de los productos y servicios esenciales.

Dicha legislación era de aplicación para toda persona individual o jurídica que cometa actos de especulación, acaparamiento, alza Inmoderada de precios, variación de peso, medida o calidad en los productos y servicios esenciales, no anunciados.

Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas por la Organización de Naciones Unidas; de esa cuenta es una obligación del Estado velar porque se mantenga la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar la salud, seguridad y legítimos intereses económicos de los guatemaltecos.





CAPÍTULO II

2. El derecho del consumo

El derecho de cualquier clase civil, social, político, no han estado siempre, sino que son el fruto de un largo camino recorrido por las sociedades para equilibrar la balanza entre ellas y algún sector particular con más poder político o económico que los demás.

Derecho es la “facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o autoridad establece a nuestro favor”¹⁰, y consumo es la actividad que permite satisfacer gran parte de las necesidades mediante la utilización de bienes y servicios.

En consecuencia, derecho al consumo, “son todas las actividades básicas que realizan las personas en la adquisición de productos básicos como los de bienes y servicios para satisfacer sus necesidades y las de sus familias. La relación entre los consumidores y los proveedores, casi siempre es desigual, desequilibrada y frecuentemente poco clara, desinformada. Por esta razón, desde hace más de 40 años en diversas partes del mundo, tanto organismos no gubernamentales como distintos sectores de los gobiernos, vienen hablando seriamente y en concreto de los derechos de los consumidores”¹¹.

¹⁰ Espasa. **Diccionario de la real academia española**. Pág. 250

¹¹ <http://www.monografias.com/trabajos17/concepto-consumidor/concepto> Consulta: 04 de junio de 2015

El conjunto de normas lo que comúnmente se denomina derecho del consumidor o derecho del consumo obedece a una tendencia, presente en las sociedades contemporáneas, a resguardar o tutelar niveles mínimos de la satisfacción de las necesidades de los individuos el fin último de este tipo de normas es obtener un nivel de justicia social aceptable.

2.1 El consumidor

En lo respectivo a esta figura dentro de una relación comercial como tal, puede indicar que en lo pertinente al concepto del consumidor se puede señalar que este, “proviene del latín **consumere**, el cual significa: destruir con significado de cumplir, completarm sumere – sumtum, tomar. Según el diccionario de la Real Academia, el consumo es el gasto de aquellas cosas que con el uso se extinguen o destruyen, y quien realiza actos de consumo puede ser denominado consumidor”¹².

Así mismo, se establece que “consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios. Es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado”¹³.

¹² <http://etimologias.dechile.net/?consumir> Consulta: 04 de junio de 2015.

¹³ <https://marketingturisticoexob.wordpress.com/que-es-un-consumidor-y-como-se-comporta/> Consulta: 05 de junio de 2015.



Son las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, de bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, sea cual sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de aquellos que los producen, facilitan; suministran o expiden.

Así, no se consideran consumidores aquellos que adquieren bienes y servicios para incorporarlos a un proceso productivo o a una actividad comercial. En este sentido, el consumidor es de una u otra forma el usuario final del bien.

En el ámbito de los negocios o la economía, cuando se habla de consumidor, en realidad, se hace referencia a la persona como consumidor. El consumidor es la persona que dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra es de importancia identificar los factores de influencia en el comportamiento del consumidor como resolución de problemas.

Para la satisfacción de necesidades, así como el conocimiento del proceso de resolución de problemas, las influencias que determinan dichos comportamientos y los niveles de respuestas existentes según el grado de participación en la compra.

Es fundamental la adquisición de herramientas para la clasificación y medición de los distintos niveles de respuesta de consumo, del análisis del comportamiento del comprador, de los principales factores de influencia en la conducta del comprador y de la influencia de la cultura en la conducta del comprador.



El estudio de la cultura es el estudio de todos los aspectos de una sociedad: su lenguaje, conocimientos, leyes y costumbres que otorgan a la sociedad un carácter distintivo y su personalidad.

En el contexto del comportamiento del consumidor, se define a la cultura, como la suma de creencias, valores y costumbres adquiridas y transmitidas de generación en generación, que sirven para regular el comportamiento de una determinada sociedad.

El impacto de la cultura en la sociedad es tan natural que su influencia en el comportamiento es notable.

La cultura ofrece orden, dirección y guía a los miembros de una sociedad en todas las fases de la resolución de problemas humanos. La cultura es dinámica y gradual, y continuamente se transforma para adecuarse a las necesidades de la sociedad.

La cultura se aprende como parte de la experiencia social. Desde niño se adquiere el entorno de una serie de creencia, valores y costumbres que contribuyen a su cultura. Ellos se adquieren a través del aprendizaje formal, informal y técnico.

La publicidad mejora el aprendizaje formal mediante el refuerzo de modelos deseables de comportamiento o de expectativas y mejora el aprendizaje informal proveyendo modelos de comportamiento.



Debido a que la mente humana tiene la capacidad de absorber y procesar la comunicación simbólica, la comercialización puede promover exitosamente productos tangibles e intangibles y conceptos de productos a través de medios masivos.

Los elementos de la cultura se transmiten por tres instituciones: la familia, la iglesia, y la escuela. Una cuarta institución juega un rol mayor en la transmisión de la cultura, siendo la misma los medios de comunicación, tanto a través de los contenidos editoriales como de la publicidad.

Algunas manifestaciones de la cultura son las siguientes:

- Carácter nacional;
- Subculturas;
- Lenguaje no verbal: posturas, gestos, preferencia alimentarias;
- Importancia de los símbolos, tabúes, prohibiciones y las actitudes rituales;

Este significado cultural se extrae del mismo mundo de la cultura y se transfiere a un bien de consumo a través de la publicidad y del sistema de modas. Luego se transfiere a esos bienes a la conducta del consumidor mediante ciertos rituales de consumo.



En si el consumidor tiene un papel lógicamente fundamental en las relaciones del mercado basadas en las reglas de libre competencia, pues actúa como un árbitro, que en teoría puede seleccionar dentro de la oferta del mercado.

Pero lo cierto es que la identidad del consumidor aislado es notablemente inferior a la de la empresa lo cual genera una notable disfunción en el sistema.

2.2 Derechos del consumidor

Los derechos del consumidor son los pilares donde se sostiene la estructura de la ley de protección al consumidor y usuario. Con el paso del tiempo y las modernas relaciones de consumo, los derechos del consumidor deben interpretarse y adecuarse en forma amplia y desarrollada con el objetivo de buscar estabilidad en los mecanismos del mercado.

La actividad del consumidor es dinámica, son actos en continuo crecimiento, renovación e innovación y debe concebirse con imaginativas ideas hacia el futuro, lo cual permite el no estancamiento de dichas acciones, teniendo un progresivo desarrollo económico.

Los derechos fundamentales tanto de los consumidores como de los usuarios se encuentran regulados en el Artículo cuatro de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala. Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:



- a. “La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b. La libertad de elección del bien o servicio.
- c. La libertad de contratación.
- d. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar.
- e. La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f. La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g. La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.



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

Lo anteriormente ilustrado, establece garantías mínimas y fundamentales que los habitantes de la República de Guatemala en su calidad de usuarios o consumidores tienen, es decir que esos derechos básicos que les asisten, marcan la génesis sobre la cual debe enfocarse la institución encargada de velar por los mismos, el desarrollo de sus funciones.

2.3.1. Derecho a la protección de la salud

La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. Las cosas y servicios deben ser suministradas de tal forma, que utilizados en

condiciones normales o previsibles de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

Lo que busca un derecho de esta categoría es que se eviten las situaciones de riesgo en los consumidores. Es decir, la norma de este artículo intenta no solo proteger estrictamente el aspecto comercial, sino también se extiende a otros campos, tales como los de la protección de la salud y la seguridad.

2.3.2. Derecho de elección

Consiste en la libertad individual que tiene el consumidor o usuario de acceder a una amplia variedad de productos o servicios para elegir aquel que más le convenga a sus deseos y necesidades a precios competitivos. Para ello es necesario asegurar la existencia de una libre competencia que permite una oferta a precios competitivos.

2.3.3. La libertad de contratación

Consiste en la libertad que tienen los consumidores de contratar servicios con quien mejor les convenga.

Es decir que dicha relación entre los consumidores y proveedores se pactan de manera libre, carente de coacciones, toda vez que si las mismas se pactarán a través de chantajes, engaños o amenazas, esta estaría viciada.

2.3.4. Derecho a ser informado

El derecho a ser informado, consiste esencialmente en la atribución que tiene el consumidor y usuario y que a la vez es la obligación del proveedor, mediante la cual este último debe de indicarle al potencial comprador, de las características reales y propias que el producto o servicio a vender ostenta.

Del Artículo cuatro ya antes citado del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, se desprenden rasgos esenciales de este derecho siendo los siguientes:

- a. “La información deberá ser, suficiente clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar.
- b. El que se le asegure al consumidor o usuario la obtención de datos, características y demás conocimientos reales antes de adquirir un bien o contratar un servicio, es un aspecto sustancial.
- c. La existencia de esa información permite actuar, adoptar o posibilitar con prudencia y responsabilidad una correcta decisión. En la práctica, este derecho de ser informado resulta ser débil o insignificante, lo que refleja la falta de apoyo para la educación al consumidor y la carencia de conocimientos a su alcance.

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



En base a lo antes descrito, se concluye que el derecho a ser informado es vital en la relación comercial, pues a través de este se tiene certeza del producto a adquirir, y es la primera percepción en cuanto al objeto o servicio que el consumidor o usuario desee comprar.

2.4 Obligaciones de los consumidores y usuarios

El Artículo cinco de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece una serie de obligaciones mínimas que deben cumplir los consumidores y usuarios, siendo estas las siguientes:

- a. “Pagar por los bienes o servicio en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- b. Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
- c. Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.”

El anterior precepto legal ilustra una dualidad en cuanto a los consumidores y usuarios, puesto que si bien la ley establece derechos a estos, también regula ciertas obligaciones, las cuales permiten a los usuarios tener beneficios, pero también que para poder ser sujeto de los mismos, deben cumplir con determinadas obligaciones.



CAPÍTULO III

3. Derecho comparado con otros países

Como se ha podido observar a lo largo de los enunciados antes expuestos, el derecho de los consumidores y usuarios, es un beneficio de suma importancia en la esfera de los derechos humanos y sociales de los cuales cuentan las personas. Este derecho al consumidor, tiene trascendencia internacional o globalizada, de lo cual se desprenden características o rasgos de suma importancia para el estudio e implementación para con la legislación interna nacional.

Es por ello, que a continuación se realiza un estudio comparativo de las principales legislaciones internacionales, con respecto al derecho al consumidor y la forma en que las mismas tipifican y regulan lo concerniente y relativo a este derecho de vital importancia en el ámbito jurídico, social, económico y comercial.

3.1. Derecho comparado español

La génesis sobre la regulación legal de los derechos del consumidor en España, la constituye la Constitución Política de España de 1978, la cual "en su Artículo 51 se ordena a los poderes públicos que:

- Garanticen la defensa de los consumidores y usuarios.
- Protejan su seguridad, salud e intereses económicos.



- Promuevan la información y la educación de consumidores y usuarios.
- Fomenten las organizaciones de consumidores y usuarios y las oigan en lo que pueda afectar a éstos”¹⁴.

En España, la ley ordinaria que desarrolla dicho precepto constitucional y que tiene como objetivo regular y abarcar todos aquellos aspectos relacionados con el derecho al consumidor y usuario es el Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre de 2007, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Este cuerpo legal, crea una normativa en el contexto de derechos al consumidor y usuario, entre los cuales destacan principalmente:

“Derechos Básicos de los Consumidores:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

¹⁴ **Derechos del consumidor y usuario en España.** <http://consumo-inc.gob.es/guiaCons/derecho/home.htm> Consulta: 03 de julio de 2015, 22:25 hrs.

- La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Derechos Sectoriales de los Consumidores:

- Derechos de los pasajeros del transporte aéreo.
- Derechos de los viajeros de autobús y autocar.
- Derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Derechos de los usuarios de seguros.
- Los diez principios básicos para la protección de los consumidores en la Unión Europea¹⁵.

De lo expuesto anteriormente, se puede notar una vez realizado el análisis comparativo con la legislación nacional de Guatemala, que en España se tiene un especial manejo de los llamados derecho sectoriales de los usuarios, como en el caso del transporte terrestre y aéreo, así como en los servicios de telecomunicaciones, lo cual crea una fuerza coordinada y amalgamada por varios usuarios o consumidores de dichos sectores, dándole un seguimiento más fundamentado a las quejas que ellos presentan.

¹⁵ **Ibíd.**



Así mismo, es notorio mencionar que la entidad principal que tiene a su cargo el velar por la protección y estricto cumplimiento del Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre de 2007, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, de España, es la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, perteneciente al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno de España.

“Con fecha 3 de febrero se ha publicado el RD 19/2014 del 17 de enero, por el que se refunden los organismos autónomos Instituto Nacional del Consumo y Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y se aprueba su estatuto. A partir de esta fecha, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición asume las competencias y responsabilidades que hasta la fecha venían desempeñando ambos organismos autónomos. El nuevo organismo nace con una vocación integradora y de cooperación de todos los agentes involucrados en la garantía de la seguridad de los consumidores, en su sentido más amplio. La refundición de ambos organismos autónomos permite abordar la protección de los consumidores y usuarios desde un único órgano administrativo bajo una sola dirección que garantice la unidad de criterio, dificulte las disfunciones en el cumplimiento de las tareas y haga ganar en eficacia y eficiencia la gestión de la Administración General del Estado”¹⁶.

¹⁶ Sobre AECOSAN. <http://www.aecosan.msssi.gob.es/> Consulta: 03 de julio de 2015, 23:00 hrs.



En ese mismo sentido, otra institución importante en España que tiene como finalidad la protección de consumidores y usuarios es “el Consejo de Consumidores y Usuarios, previsto en el apartado sexto del artículo vigésimo segundo de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el cual se constituyó en noviembre de 1991.

El Consejo se configura como un órgano de representación y consulta a escala nacional a través de las organizaciones de consumidores más representativas para defender los intereses de los consumidores y usuarios e incidir en la toma de decisiones que se adopten por los poderes públicos en relación con la política de consumo. La evolución social y económica, la complejidad del mercado y la propia evolución del derecho de consumo, hacen necesaria la participación de las organizaciones de consumidores en un órgano de representación y consulta, al objeto de que las medidas o disposiciones que deban adoptar los poderes públicos gocen de la mayor participación de la sociedad civil organizada y consenso posible, que redundará en beneficio de la gobernabilidad y de la participación de la sociedad en la toma de decisiones.

El Consejo desarrolla una amplia actividad a favor de los consumidores; por una parte elaborando informes, estudios y dictámenes sobre aquellas materias que afecten a la vida diaria de los consumidores y usuarios y, por otra, participando en foros, tanto nacionales como comunitarios, en representación de los consumidores y usuarios”¹⁷.

¹⁷ Consejo de consumidores y usuarios. <http://www.consumo-ccu.es/> Consulta: 04 de julio de 2015, 23:32 hrs.

Las instituciones antes mencionadas, son las que realizan acciones y funciones, similares a las que lleva a cabo la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala, como se puede observar en España, existe una regulación y estructura más completa y depurada con respecto a Guatemala, lo que permite aún que no se tenga en el país aparatos legales, jurídicos e institucionales que permitan una plena protección y amparo a los usuarios y consumidores.

3.2.1. Derecho comparado brasil

En la República de Brasil, la regulación de de los derechos del consumidor encuentra su punto de partida, en el Artículo 5 y 170 de la Constitución Federal de dicha nación, “así, tanto en Brasil como en Argentina, los derechos del consumidor están instituidos en la Constitución de la República, y sus leyes del consumidor procuran integrar las distintas leyes y normas existentes en la materia dentro de un solo sistema normativo”¹⁸.

Por tanto, dichos preceptos constitucionales regulan lo siguiente: “Artículo 5 de la Constitución Federal establece que todas las personas son iguales ante la ley, sin distinción de ningún tipo, garantizándose a los brasileños y extranjeros residentes en el país, el derecho inviolable a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la propiedad en los siguientes términos: XXXII – El Estado promoverá, en la forma requerida por la ley, la defensa del consumidor.”

¹⁸ Manzano Chávez, Liliana. **Defensa del consumidor. Análisis comparado de los casos de Argentina, Brasil Chile y Uruguay.** Pág. 6

“Artículo 170: El orden económico, fundado en la valorización del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por objeto garantizar una existencia digna a todos, de acuerdo con los dictados de la justicia social, sobre los siguientes principios: V – Defensa del consumidor.”

De lo anterior se nota, que existen preceptos constitucionales que marcan el camino para cimentar una regulación legal específica en la República de Brasil, similar a lo que acontece en Guatemala, en la cual existe la protección al derecho del consumidor desde el cuerpo normativo constitucional.

La ley ordinaria que desarrolla el precepto constitucional de la República de Brasil, con respecto al derecho al consumidor, es la Ley No. 8.078 del 11 de septiembre de 1990.

Además de la ley antes mencionada, existe un régimen aplicable “Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto no. 2181 del 20 de Marzo de 1997. Este dispone sobre la organización del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor – SNDC, estableciendo las normas generales de aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley no. 8.078 del 11 de Septiembre de 1990. Esta ley es ordinaria, de orden público e interés social”¹⁹.

Las leyes anteriores, conforman las bases y cimientos sobre los que se erige la estructura encargada de la protección del consumidor en Brasil, de las cuales se desprende la Secretaría Nacional del Consumidor, del Ministerio del Justicia de Brasil,

¹⁹ **Protección del consumidor en brasil.** <http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Brasil.pdf>
Consulta: 05 de julio de 2015, 19:41 hrs.



este órgano fue creado por el Decreto no. 7.738, de 28 de Mayo de 2012, la cual tiene sus atribuciones establecidas en el Art. 106 del Código de Defensa del Consumidor y en el Art. 3º del Decreto n. 2.181/97.

“La actuación de la SENACON, se centra en la planificación, preparación, coordinación y ejecución de la Política Nacional de las Relaciones de Consumo, con los siguientes objetivos: “(i) garantizar la protección y el ejercicio de los derechos de los consumidores, (ii) promover la armonización en las relaciones de consumo; y (iii) fomentar la integración y la acción conjunta de los miembros del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor”²⁰.

“El Código de Defensa del Consumidor establece, en su Artículo 105, que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor – SNDC, los órganos federales, estatales, los del Distrito Federal y de las entidades municipales así como las entidades privadas de defensa del consumidor.

Actualmente componen el SNDC los Procons (órganos estatales y municipales de servicio a los consumidores y fiscalización del mercado de consumo), las Fiscalías, las Defensorías del Pueblo y las asociaciones civiles de defensa del consumidor.

No existe jerarquía entre los órganos de protección de los consumidores, respetándose el pacto federal”²¹.

²⁰ **Ibíd.**

²¹ **Ibíd.**



Como se percibe realizando un análisis comparativo de lo anterior expuesto con la legislación guatemalteca, se observa como en la República de Brasil, existen una regulación mucho más desarrollada en lo respectivo a los derechos del consumidor, de la cual se despliega una estructura con distintos órganos e instituciones que fueron creados con la finalidad principal de proteger los derechos de los consumidores, sea en forma individual o sectorial.

Un artículo que es de suma importancia citar, es el Artículo seis de la Ley 8078, Ley de Defensa al Consumidor de Brasil, el cual establece, cuales deben considerarse como los derechos básicos y fundamentales que la República de Brasil otorga a los consumidores para su amparo y protección, siendo estos los siguientes:

“Artículo seis. Son derechos básicos del consumidor:

- I. la protección de su vida, salud y seguridad contra riesgos provocados por prácticas en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. la educación y divulgación sobre el adecuado consumo de los productos y servicios, garantizándole la libertad de elección y la igualdad en las contrataciones;
- III. la información clara y adecuada sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como los riesgos que puedan presentar;

- IV. la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos o desleales, así como prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el suministro de productos y servicios;
- V. la modificación de las cláusulas contractuales que establezcan cuotas desproporcionadas o su revisión en razón de hechos supervenientes que las hagan exageradamente onerosas;
- VI. la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos y difusos;
- VII. el acceso a los órganos judiciales y administrativos para la prevención o reparación de daños patrimoniales y morales, individuales, colectivos o difusos, asegurando la protección jurídica, administrativa y técnica a los necesitados;
- VIII. la facilitación de la defensa de sus derechos, inclusive con la inversión de la carga probatoria en su favor en el proceso civil, cuando a criterio del juez la alegación es verosímil o cuando fuera hiposuficiente, según las reglas ordinarias de experiencias;
- IX. (Vetado);
- X. la adecuada y eficiente prestación de servicios públicos en general²².

Las premisas legales antes identificadas, permiten hacer un análisis la forma en la legislación brasileña adopta medidas para que los consumidores gocen de una protección plena, y de la cual se denota como esta comparada con la legislación guatemalteca en la materia, la de Guatemala se encuentra un tanto vacía no siendo plenamente tutelar para los consumidores y usuarios.

²² <http://www.derechodelturismo.net/contenidosVer.php?contenidoID=129>
Consulta: 05 de julio de 2015, 20:16 hrs.

Es de efectiva práctica el subrayar, que la legislación de la República de Brasil, crea y garantiza lineamientos esenciales en cuanto a los derechos de los consumidores, tal y como la divulgación e información debida a los consumidores de esa nación, para enriquecerse de los derechos que le asisten y así poder realizar sus operaciones comerciales sin perjuicio alguno. Además se debe de tener en cuenta para fortalecer el presente análisis, la forma en la cual la en esa nación se regula lo relativo a las cláusulas abusivas, en ese sentido la ley en la ley señala: “Son cláusulas abusivas para el Código Defensa del Consumidor, las que establecen la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor”²³. Lo cual denota una regulación excelsa en cuanto a la protección del consumidor en todos los aspectos.

3.2.2. Derecho comparado argentino

El derecho, amparo o protección que otorga la legislación argentina en esta materia, tiene su origen, en proceso de refundación y reforma del estado argentina, la cual fue emergiendo de forma rezagada en comparación a la de otras legislaciones del cono sur de América. “En Argentina la instalación de la protección del consumidor fue tardía, más lenta y emergió como parte de los procesos de reforma del Estado (vinculados al retorno o consolidación de la democracia) y de transformaciones económicas (liberalización comercial, privatizaciones), y no por influencia de la ciudadanía.

²³ **Ibid.**



Si bien en Argentina existen antecedentes de un intento previo de parte del Estado para generar institucionalidad de Protección del Consumidor (en 1964 se otorga a la Dirección de Abastecimiento la realización de estudios de mercado en Defensa del Consumidor) no es sino hasta la década del 90 en que se incorporan los derechos del consumidor a la agenda política y se crea una legislación atingente al tema. Proceso que va ganando importancia por la presión de los movimientos ciudadanos formados en contraposición a las empresas que empezaron a administrar los servicios privatizados²⁴.

Lo anterior, ilustra a grandes rasgos el contexto sobre el cual nace y se despliega los derechos de los cuales gozan los consumidores en Argentina, en consecuencia la génesis legal y jurídica para dicha protección, se encuentra en el artículo número 42 de la Constitución Nacional de Argentina, la cual indica: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

²⁴ Manzano Chávez, Liliana. *Ob. Cit.* Pág. 4.



La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

Como se despliega del precepto constitucional argentino antes citado, al realizar el respectivo análisis comparativo con la legislación guatemalteca, se debe subrayar con gran énfasis, que la misma constitución nacional de Argentina, establece las grandes bases sobre las cuales se funda la protección a los consumidores, siendo estas:

- a. la protección de su salud, seguridad e intereses económicos;
- b. una información adecuada y veraz de productos y servicios;
- c. la educación para el consumo;
- d. constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios; y,
- e. control de los monopolios naturales y legales”²⁵.

Se nota en consecuencia, las bases sólidas que constituyen los cimientos y principios legales de la legislación argentina en materia de protección al consumidor, llamando especial atención la educación para el consumo, la constituciones de asociaciones de consumidores y usuarios lo cual es un rasgo esencial de una legislación progresista puesto que al permitir y fomentar los bloques colectivos de protección de derechos, crea un marco de igualdad de condiciones.

²⁵ *Ibid.*



Del Artículo número 42 de la Constitución Nacional de Argentina, deriva la legislación ordinaria en materia de derechos de los consumidores en Argentina, materializándose en la Ley N° 24.240 del 22 de septiembre de 1993, Ley de Defensa del Consumidor; en ella se plasman de manera específica las prerrogativas de las cuales gozan los consumidores y usuarios dentro del marco jurídico comercial en la República de Argentina.

La Ley de Defensa del Consumidor de Argentina, en su Artículo 1, establece el objetivo de la misma y la conceptualización de consumidor o usuario: “la presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

El cimentar como titular del derecho a la persona física y a la jurídica, denota una característica propia del derecho de igualdad, prevaleciendo sobre todo el bien común, y resguardo y protección de los derechos de los consumidores, creando el sostenimiento y desarrollo jurídico que necesita una sociedad. El Artículo 3º, de la ley antes indicada, crea lo que se podría decir es un **in dubio pro consumidor o usuario**, puesto que en la relación de consumo, entendida esta según la norma como: “Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario”²⁶.

²⁶ **Ibid.**



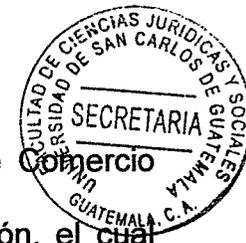
Se indica en ese mismo artículo: “En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor”.

Es en el enunciado último del párrafo anterior, que tiene cabida el determinado, in dubio pro consumidor o usuario, el cual tajantemente señala, que al momento en que haya duda sobre la interpretación de los principios que la norma jurídica regula, se aplicara la que mas beneficie al consumidor o usuario.

Así mismo, el Artículo 5º, de la Ley de Defensa al Consumidor de Argentina, regula un sentido de prevención y protección para la persona tanto en el aspecto salubre, como en su integridad física, como parte de los derechos del consumidor; pues indica: “Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios”²⁷. Resguardando indirectamente el derecho a la vida e integridad de la persona, fortaleciendo y consagrando los principios básicos del derecho de esa manera.

En continuación del sentido analítico y comparativo del derecho del consumidor, es conocido que acá en Guatemala existe una institución encargada de la protección al consumidor, como lo es la Dirección de Protección y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en Argentina existe de igual forma una institución encargada del cumplimiento del

²⁷ *Ibid.*



régimen jurídico de protección al consumidor, la cual es la Secretaría de Comercio Interior, esta se encuentra regulada en el Artículo 41, de la ley en mención, el cual preceptúa: “Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones”²⁸.

De ella se deriva la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo de la Argentina, la cual nace como parte de la política de protección al consumidor y usuario en ese país, “La política de Defensa del Consumidor es parte de un proyecto de país inclusivo, en el que todo el pueblo tenga el derecho de acceder al consumo. La tarea de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor es garantizar que se respeten los derechos de todas y todos. Esos derechos están previstos en la Constitución Nacional y en las Leyes 24.240 de Defensa del Consumidor, 19.511 de Metrología Legal, 22.802 de Lealtad Comercial y 25.065 de Tarjetas de Crédito. Todas y todos tenemos estos derechos. Desde la Defensa del Consumidor se promueve esa cultura de derechos, que se afianza a partir de una comunidad que se informa, los conoce, los ejerce, y se organiza para defenderlos. Construyendo de esta manera una cultura de consumo sustentable, impulsando la participación comunitaria y la educación para el consumo.

²⁸ **Ibíd.**



Funciones

- a. Ocuparse de recibir y tratar los reclamos de los consumidores
- b. Desarrollar instancias de mediación e instruir los sumarios
- c. Verificar el cumplimiento de las leyes 19.511 (de Metrología Legal), 24.240 (de Defensa del Consumidor), 22.802 (de Lealtad Comercial) y 25.065 (de tarjetas de crédito)
- d. Determinar las responsabilidades de proveedores
- e. Verificar el cumplimiento de las ofertas
- f. La exactitud de instrumentos de medición
- g. La corrección de la publicidad y de las normas de seguridad
- h. Establecer las multas y comunicarlas²⁵.

3.2.3. Derecho comparado mexicano

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 28, instituye el derecho del consumidor como uno de los derechos humanos fundamentales de los cuales gozan los habitantes de ese país.

Dicho artículo regula lo siguiente en sus partes conducentes relacionadas a la materia:

“...**Artículo 28.** La ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo,

²⁵ Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo. <http://consumidor.gob.ar>
/institucional Consulta: 06 de julio de 2015, 21:12 hrs.



toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la competencia entre sí o para obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”.

De forma específica, la ley que regula profundamente los derechos de los consumidores y usuarios en México es, la Ley Federal de Protección al Consumidor, del 24 de diciembre de 1992. La cual tiene como objetivo principal el promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. “La Ley Federal de Protección al Consumidor Mexicana, de diciembre de 1992, tomo como base el artículo 6º. del código brasileño, pero sustituyo la expresión de derechos básicos, por principios básicos”³⁰.

El Artículo uno de la ley en mención establece los principios básicos sobre los cuales debe versar la relación comercial entre consumidores y proveedores, y en ese sentido establece:

³⁰ Ovalle Favela, José. **Derechos del consumidor**. Pág. 19

“Son principios básicos en las relaciones de consumo:

La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;

- a. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- b. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- c. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
- d. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;
- e. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- f. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
- g. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;



- h. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y
- i. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas”.

La institución que tiene a su cargo, el estricto, debido, correcto y entero cumplimiento del marco jurídico de protección a los consumidores en México, es la Procuraduría Federal del Consumidor.

“Con la promulgación de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y surgió Profeco como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia”³¹.

Como se puede apreciar, México cuenta con una institución con calidad de procuraduría para la protección de los derechos de los consumidores, lo cual le permite sin problema alguna, representar y hacer valer los derechos de los consumidores ante los órganos jurisdiccionales.

A manera de conclusión en este apartado, se pudo observar como la legislaciones internacionales han tenido cierta influencia en las leyes guatemaltecas referentes a los

³¹ PROFECO. http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/q_somos.asp
Consulta: 06 de julio de 2015, 22:19 hrs.



derechos de los consumidores, en ese sentido se puede indicar, esa influencia jerárquica de las normas legales reguladoras del derecho de los consumidores, en México y Brasil por ejemplo, se establece y consagra el derecho al consumidor en la Constitución Política de dichas naciones, lo que al darle tal importancia, se crea y desarrolla las normativas de carácter ordinario que cimientan dicha garantía.

Así mismo, se hace ver que la legislación guatemalteca actualmente cuenta con varios vacíos, entre los cuales destaca lo antes expuesto, en países como Argentina el ente encargado de la protección al consumidor tiene el carácter de secretaría, y en México de procuraduría, lo que hace dichos órganos tengan legal y jerárquicamente mayores atribuciones y funciones, en casos concretos en los cuales se vean vulnerados los derechos de los consumidores, cuestión que en Guatemala no sucede, toda vez que la institución que tiene como finalidad proteger los derechos de los usuarios y consumidores tiene el carácter de dirección

Lo cual si bien es cierto tampoco es algo mínimo en cuanto a su funcionamiento, si se ve limitada la misma al momento de actuar de manera plena y certera en la esfera jurídico legal, lo cual hace que no se pueda cumplir plenamente el derecho al consumidor en la República de Guatemala, el que además se encuentra debidamente consagrado en la Constitución Política de la República, más no se le dan todas las herramientas jurídicos y contextos legales para ello.



Lo anterior produce que no se cumpla a cabalidad con el objetivo principal de las normas que es proteger a consumidores y usuarios, muestra de ello, es la necesidad que existe que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, tenga la calidad y facultad de ser una procuraduría, problema central sobre el cual versa el presente trabajo, como lo es en México, para así poder proteger mas efectivamente a los ciudadanos



CAPÍTULO IV

4. Importancia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Los derechos del consumidor y usuario en Guatemala, se generan como una consagración y desarrollo al precepto jurídico establecido, en la Constitución Política de la República de Guatemala, en su Artículo 119, el cual en el literal i) indica que es obligación del Estado de Guatemala, la defensa de consumidores y usuarios, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Así mismo, otro elemento que marca la suma importancia que tiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es el compromiso adquirido por el Estado de Guatemala, el nueve de abril del año de 1985, consistente en aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución Número 39/248.

En estas se establece severamente las funciones a realizar por parte de los gobiernos que fueron parte del mismo, para la realización de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.



Además un aspecto de carácter jurídico y social sobre el cual se funda la importancia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es que el Estado de Guatemala, se desenvuelve y desarrolla, dentro de un régimen de carácter económico y social, basado de igual manera en los principios de justicia social.

Aunado a ello, aparece la obligación constitucional del Estado, de promover el desarrollo económico del país, procurando estrictamente conseguir una progresión y elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país.

Por último, la actual Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene una importancia de sentido estructural y organizativo, puesto que antes de la creación y vigencia del Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, existía la dispersión de legislación vigente que regulaba el sistema económico y comercial en cuanto a consumidores y usuarios.

Ello generaba una ineficaz e inoperante tutela jurídica a los derechos de los guatemaltecos, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios, no respondiendo a una economía abierta y dinámica, causando vejámenes en los guatemaltecos, pues creaba una relación de desigualdad entre consumidores y usuarios para con los proveedores.



4.1. Objeto

El Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene como objetivo fundamental, tal y como en su nombre lo indica, crear una institucionalidad y herramientas para cumplir con la protección en base a un marco jurídico, que tenga como finalidad esencial la protección a las personas que en virtud de relaciones comerciales y jurídicas, tengan la calidad de protección y usuario.

Ese objetivo primordial que tiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, nace en virtud de una obligación fundamental del Estado de Guatemala, la cual se encuentra en el Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala que indica lo siguiente: "Artículo 119.- Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado:

i. La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos".

En consecuencia de lo expuesto, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, como ley ordinaria, desarrolla el precepto constitucional antes indicado, cumpliendo a cabalidad con la clasificación jerárquica de las normas jurídicas según Hans Kelsen.



El Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, establece de forma específica en el Artículo primero, cual es el objeto de la misma, este señala lo siguiente: “Artículo 1. Objeto. Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.”

Del artículo anteriormente citado, se desprenden los tres grandes ejes sobre la normativa jurídica de protección al consumidor y usuario en Guatemala, los cuales son: promover, divulgar y defender, todos los beneficios y derechos que la ley otorga a los consumidores y usuarios en el país,

Así mismo se establece un aspecto adjetivo o procesal como parte del objetivo de esta cuerpo legal, el cual de igual forma tiene lugar en el artículo primero de la ley en mención, al señalar que la ley citada, tiene por finalidad establecer las infracciones, sanciones y procedimientos aplicables en lo concerniente a materia de protección al consumidores y usuarios.

Esto se efectúa como una sobria medida tutelar de derechos de consumidores y usuarios, al no sólo establecer y señalar los mismo, sino garantizarlos a tal forma que una vez ocurrida una violación a ellos, el sujeto activo sea sancionado y creando así un sentido de prevención.



4.2. Ámbito de aplicación

El referirse al ámbito de aplicación de una norma jurídica, es hacer mención sobre el territorio y los sujetos sean activos o pasivos sobre los cuales debe de aplicarse la norma y ser de observancia general para los mismos, de igual manera se regulan las condiciones o circunstancias que de tener lugar, deben de tomarse en cuenta al momento de la aplicación de la norma.

El Artículo dos de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, de manera específica establece el ámbito de aplicación de la misma, el cual señala: “Artículo 2. Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta Ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta Ley en forma supletoria. Esta Ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.”

Del artículo antes indicado, se despliega una serie de premisas, condiciones, características e indicios, que integran el ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.



El primero de ellos, es el que establece, que estarán afectos a dicha ley, todos aquellos actos jurídicos, consistentes en relaciones comerciales que se desarrollen dentro de la esfera de lo jurídico, que se lleven a cabo entre dos partes, una la cual tiene la calidad de proveedor, entendido este como aquella persona “quien realiza una provisión o abastecimiento prevención de medios o cosas necesarios para un fin. Más en especial, el que lo efectúa habitualmente para cada cliente”²⁸, y otra persona que se denomina por su calidad y actuación como consumidor y/o usuario, definido este como “aquella persona titular del derecho de uso, o aquel que usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio”²⁹, las cuales deben de interactuar comercial y jurídicamente, dentro del territorio nacional.

Otros individuos o entidades que están dentro del ámbito de aplicación de la ley en mención, son los agentes económicos, sean personas naturales o jurídicas. Los agentes económicos son “Los agentes económicos son actores que intervienen en la economía, bajo un determinado sistema económico. Estos toman decisiones buscando optimizar su bienestar.

El concepto de agentes económicos fue creado por economistas con la intención de simplificar los procesos económicos y explicarlos de una manera más sencilla. Se reconoce su origen en los modelos económicos clásicos y neoclásicos.

²⁸ Ossorio, Manuel. **Ob. Cit.** Pág. 789.

²⁹ **Ibíd.** Pág. 974.

Por lo general se consideran tres tipos de agentes económicos, las familia, las empresas y el Estado”³⁰.

Como se indicó, los agentes económicos son en grandes rasgos la familia, las empresas y el Estado, estos tres ejes económicos son fundamentales en el desarrollo de la actividad económica de un país, y se ven inmersas dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Las familias como agente económico se definen como “el agente económico que consume, ahorra y ofrece trabajo. La familia se entiende como un grupo de personas que viven juntas, puede tener un solo individuo o más que no necesariamente tienen un parentesco. La familia consume bienes y servicios buscando satisfacer sus necesidades, ahorra buscando un consumo futuro mayor o se endeuda con la intención de adelantar consumo y ofrece trabajo, sacrificando ocio, para poder consumir bienes”³¹.

Las empresas como agentes económicos por su parte, “producen los bienes y servicios económicos, es decir, crean valor y riqueza. Esto lo hacen demandando trabajo de las familias por un salario, capital por unos intereses, dividiéndooos o beneficios y tierra por una renta. Ofrecen los bienes y servicios, que son resultado de su actividad económica, a los consumidores que pueden ser las familias, otras empresas o el estado.

³⁰ Agentes económicos. http://www.actividadeseconomicas.org/2013/05/agentes-economicos.html#.VaXTtaR_Oko Consulta: 10 de julio de 2015, 21:32

³¹ *Ibíd.*

Puede ofertar bienes y servicios como productor a través de las industrias nacionales demandar bienes de las empresas y trabajo de las familias para proveer bienes públicos, como por ejemplo, las carreteras o seguridad³².

El último eje en mención de los agentes económicos dentro del desarrollo económico y social del un país, es el Estado, como ente principal de la administración pública, “el Estado determina el nivel de impuestos que cobra a los otros agentes económicos que luego son usados en su gasto publico. También puede regular precios, establecer leyes, limitar el consumo de ciertos bienes, establecer aranceles etc. Con influencia en las actividades económicas. Por medio de la política monetaria modifica la cantidad de dinero disponible en la economía y las tasas de interés. Realiza labores de distribución de renta a través de servicios sociales como la educación, salud y programas de lucha contra la pobreza. Estos servicios son financiados por los impuestos³³.”

Lo anterior desarrolla los aspectos fundamentales del ámbito de aplicación del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, pero en el mismo sentido, la segunda parte del Artículo dos de la ley antes citada, establece de forma expresa los actos y relaciones económico-jurídicas a las cuales no se les aplica la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ello indica: “lo normado en leyes especiales, así como los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta Ley en forma supletoria.

³² **Ibíd.**

³³ **Ibíd.**

Esta Ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.”

4.3. Finalidades

El referirse a finalidades o fines que tiene un cuerpo legal, es hacer mención no únicamente al porque fue creada la norma, sino cuales son sus objetivos por ser cumplidos y en consecuencia las funciones y atribuciones que las entidades individuales o jurídicas vinculadas a la misma, deban cumplir.

La finalidad principal del Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, es cumplir con lo establecido en el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, en el cual se regula como una de las obligaciones del Estado, la defensa de consumidores y usuarios, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Parte de las herramientas que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula para el cumplimiento de sus fines, son las organizaciones de consumidores y usuarios, estas son según lo regulado en el Artículo 6 de dicha norma:



“asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios; deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor”.

Las organizaciones de consumidores y usuarios, en base a su objetivo principal que es el amparo y resguardo de los consumidores y usuarios, tienen las siguientes finalidades, que se encuentran reguladas en el Artículo 9 de la ley en mención “Las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad:

- a. Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b. Difundir el contenido de las disposiciones de esta Ley y sus regulaciones complementarias.
- c. Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.
- d. Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.

- e. Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
- f. Recopilar, recabar y difundir información pública que se considere conveniente para los consumidores y usuarios.
- g. Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- h. Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- i. Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios. En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes”.

Como se puede observar en lo anterior citado, las organizaciones de consumidores y usuarios, encuentran entre sus finalidades específicas, acciones encaminadas a la protección de personas que según la relación jurídico comercial que se lleven a cabo, tengan la calidad de consumidor y usuario, todo ello bajo la premisa jurídica, de actuar dentro del marco legal de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.



Así mismo, estas organizaciones en su actuar, tienen un margen del cual no deben salir, esas son las conocidas limitaciones jurídicas en sus atribuciones y funcionamiento, estas se encuentran reguladas en el Artículo 10, del Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, el cual indica: “Las organizaciones de consumidores o usuarios en ningún caso podrán:

- a. Tener fines de lucro.
- b. Percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores.
- c. Realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades establecidas en sus estatutos y en esta Ley.
- d. Ejercer finalidades distintas a las establecidas en el artículo anterior”.

Del análisis que se desprende de lo antes señalado, se observa como una característica fundamental y vital en las organizaciones de protección a los consumidores y usuarios, que para su funcionamiento deben de carecer estrictamente de un ánimo de lucro o interés pecuniario, ello puesto que de existir este en las organizaciones mencionadas, estas desvirtuarían su función principal de protección y serían un fácil objetivo de actos de corrupción y tergiversación de finalidades.



4.4. Limitaciones

Las limitaciones a las cuales se encuentra afecto el desarrollo y aplicación del Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es en relaciones originadas a consecuencia de una relación laboral o de trabajo, es decir las que se dan entre patrono y trabajador a fin de una prestación de un servicio. Puesto que para ese tipo de relaciones existe el Decreto número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo; así como las demás disposiciones legales relativas a materia laboral.



CAPÍTULO V

5. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como procuraduría

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en la actualidad se desempeña con la finalidad de cumplir el marco jurídico al cual se encuentra afecta el cual está contenido en el Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, dicho cuerpo legal, le confiere la calidad jurídica de dirección al ente encargado de cumplir con la máxima constitucional de proteger y asistir al consumidor y usuario, en ese sentido Manuel Ossorio, define las direcciones como "Designación de las dependencias superiores de la administración pública en los diversos ministerios, o en otras corporaciones, que abarcan un servicio público o una rama de actividades de importancia"³⁴.

5.1. Generalidades

El Artículo 119, literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto número 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, e instrumentos jurídicos de carácter internacional ratificados por Guatemala, referentes a los derechos de atención y protección al consumidor y usuario, tales como las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución Número 39/248 del nueve de abril de 1985 en las

³⁴ Ossorio, Manuel. Ob. Cít. Pág. 333.



que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, la cual fue debidamente ratificada por Guatemala, los cuerpos legales antes citados, constituyen la génesis y creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como el órgano encargado del debido cumplimiento y protección a los consumidores y usuarios.

El Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala en el Artículo 53, preceptúa: “Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia”.

Del Artículo antes citado, se nota de manera importante la calidad y personería jurídica con la actúa la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, la cual al tenor de lo preceptuado, depende del Ministerio de Economía para el cumplimiento de sus fines, teniendo dos perspectivas de notarlo como órgano administrativo: la primera, en la cual se percibe como un ente con independencia funcional y técnica, lo cual le permite el desarrollo y cumplimiento de sus fines; pero la segunda y no menos importante, es la situación en la cual se ubica como una dependencia del Ministerio de Economía, la cual no le permite gozar a cabalidad de una independencia técnica, administrativa, funcional y jurídica.

Continuando con el marco jurídico propio a través del cual se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el Artículo 54 del Decreto número 06-2003 del Congreso de la República, establece las atribuciones de las cuales goza la misma, siendo estas:

“Atribuciones. Son atribuciones de la Dirección:

- a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.



- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.

- q) Dictar medidas administrativas en los casos que se presume errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- r) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias. r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- s) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- u) Las demás que le asigne esta Ley.”

Se puede observar que las atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se ven encaminadas a la realización de grandes ejes para la protección de los consumidores y usuarios, en primer lugar se preceptúa la esencia y requerida protección de los derechos de los consumidores y usuarios; en segundo lugar la difusión de los mismos, la creación de programas y medios para que los consumidores y usuarios conozcan los derechos que les asiste la norma y que ente es el encargado de brindarles asesoramiento; y por último se le atribuye la creación de medios de solución de conflictos por la vía administrativa que surjan entre los proveedores y los consumidores y usuarios como consecuencia de la creación, desarrollo y materialización de una relación jurídica comercial entre uno y otro para la compra, venta o prestación de bienes o servicios.



5.2. Derechos básicos

La función principal y primordial de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala, es la protección de los derechos de los consumidores y usuarios que nacen en virtud de una relación jurídica comercial. Estos derechos se encuentran regulados en el Artículo 4, de la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor, el cual indica: "...son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio.
- c) La libertad de contratación.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar.
- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.



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

Como se observa del artículo antes citado, aparece una escala de bienes jurídicos tutelados en base a la regulación mencionada, los primeros que se plasman y más importantes, son la vida y la salud de los consumidores y usuarios.



Al referirse a la vida y salud de los consumidores, se hace referencia a la protección de los bienes y servicios que estos puedan adquirir y que no pongan en peligro dichos bienes, con ello se busca que el proveedor en forma preventiva, garantice la calidad de los productos o servicios, no poniendo en riesgo físico o salubre a los consumidores, cumpliendo de esta manera con el precepto constitucional que hace mención que es obligación del Estado de Guatemala, garantizar la vida e integridad de sus habitantes.

La libertad, es un derecho básico y esencial, para los habitantes de la República de Guatemala, y los consumidores y usuarios no son la excepción, ya que este bien jurídico tutelado tiene especial realce en la regulación legal en materia de derechos de los consumidores. Puesto que la ley plasma tajantemente la libertad de contratación y la libertad de la elección del bien o servicio. Esta regulación trae un aspecto de confiabilidad y seguridad al consumidor, garantizando que la inversión económica que realice en los productos o servicios que el proveedor oferte, sea completa en todos los aspectos.

Otro aspecto fundamental, es la información sobre los productos o servicios que los proveedores ofrezcan, la cual debe de ser clara, concisa y vera. Esto con el objetivo de resguardar el derecho de los consumidores de evitar que sean engañados o estafados comprando productos que de baja calidad y poniendo en riesgo la inversión de sus medios económicos que gasten en la adquisición de los mismos.



Otro derecho de especial realce en las operaciones comerciales es la llamada **garantía del producto o servicio**, la garantía es “protección frente a peligro o riesgo”³⁵, esto indica que la adquisición de productos o servicios por parte de consumidores o usuarios, traen inmersa una garantía o característica de protección, creando la ley el derecho de que en caso de defectos o malas ejecuciones de productos o servicios, les sea restituido el valor, cambiado el producto, prestado nuevamente el servicio, o el pago de la diferencia por similares enseres de mayor calidad.

A forma de conclusión en lo expuesto a los derechos básicos, se nota que la legislación guatemalteca dota de una gran serie de facultades a los consumidores o usuarios, sin tampoco darles ciertas ventajas frente a los proveedores, por lo cual se desprende el carácter tutelar del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

5.3. La función de la Procuraduría de la Defensa al Consumidor y Usuario y sus efectos sociales y económicos

Una procuraduría es el lugar o establecimiento donde el “procurador que es la persona que, poseyendo el correspondiente título universitario o, en algunos países, la necesaria habilitación legal, ejerce ante los tribunales la representación de las partes en un juicio, en virtud del poder o mandato”³⁶.

³⁵ Ossorio, Manuel. *Ob. Cit.* Pág. 434.

³⁶ *Ibíd.* Pág. 779



En consecuencia, la modificación jurídica mediante la cual, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, con la calidad jurídica de procuraduría, traería aparejada una serie de funciones que generaría efectos y ventajas sociales, jurídicas y económicas.

En primer lugar como funciones, estaría la de fungir como representante administrativo y judicial de los consumidores y usuarios en los procesos que se desarrollen según la naturaleza jurídica que se ventile. Esto quiere decir que los consumidores y usuarios en su calidad de ciudadanos guatemaltecos, al momento que sufran algún vejamen a sus derechos, cuentan con una institución con facultades suficientes para representarlos en juicio, aunado ello, al derecho de defensa regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala. Esto generaría una mayor consolidación como parte de los derechos que cuentan los guatemaltecos y los consumidores y usuarios en particular.

Otra ventaja importante que se presentaría en el aspecto propio de la institución, sería el que teniendo plena independencia administrativa y jurídica, crearía beneficios y recursos económicos a la misma, lo cual que permitiría desarrollar de mejor manera sus propios fines.

Alcanzando consecuentemente una esfera de derechos con herramientas suficientes que permitan a la procuraduría proteger a los consumidores y usuarios, la asignación presupuestaría a la institución en base a su independencia administrativa y jurídica, sería el punto de partida para una transformación social y comercial en lo relativo a las relaciones entre proveedores y consumidores o usuarios.



5.4. La importancia que dará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala como ente autónomo

Son tres los ámbitos en los cuales se materializara y percibirá de forma importante la transformación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como un ente autónomo, y estos son el jurídico - administrativo, económico y social.

En lo jurídico - administrativo, la transformación de una dirección a una procuraduría encargada de ser el ente contralor y principal de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en Guatemala, de forma sustancial se notara en el aspecto judicial o procesal, puesto que la institución ya tendrá personería suficiente para actuar con independencia en procesos jurídicos en los cuales la materia referente a derechos de los consumidores se vea inmersa. Esto permitirá intervenir con la plenitud de una parte procesal y constituirse como un querellante o en su caso director, según sea el problema radicado.

En lo económico, la importancia tendrá como base la asignación presupuestaria de la cual deberá gozar la procuraduría de atención y asistencia al consumidor y usuario. Al estar inmersa una partida presupuestaria en el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado de Guatemala, que otorgue a la institución una asignación propia de recursos, podrá desempeñar de forma completa y eficaz sus funciones, evitando gastos en personas que funjan como mandatarios judiciales, puesto que ya se contaría con los recursos propios para la contratación de propios profesionales.



Y por último en el aspecto social, que a juicio propio es uno de los más importantes, ya que será la sociedad la que perciba y siente este beneficio a favor de sus propios intereses, creará un marco que amalgamará diferentes características positivas que rodearan la relación jurídico comercial entre proveedores y usuarios, siendo estas sentidos de prevención, garantía, transparencia y confiabilidad. Ello generará en lo general, que los ciudadanos guatemaltecos noten socialmente, que existe una institución con todos los medios y herramientas necesarias para la protección de sus derechos como consumidores y usuarios.

5.5. Efectos positivos, sociales y económicos que dará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Guatemala como ente autónomo

Los efectos positivos o ventajas sociales, que generará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como un ente autónomo con la calidad de procuraduría son los siguientes:

5.5.1. Independencia administrativa.

Lo que generará que el no estar subordinada al Ministerio de de Economía, como en la actualidad sucede, permitirá a la institución perseguir y obtener sus fines en base a sus propias directrices, no estando supedito a la espera de lineamientos de parte de otra institución cuyo fin principal no es la protección de consumidores y usuarios.



5.5.2. Recursos económicos propios

La independencia administrativa de la institución encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, generará el efecto de que la misma pueda contar con sus recursos económicos propios, es decir que no estará dependiendo de la asignación que el Ministerio de Economía le haga, como ocurre en el presente, sino que tendrá asignados medios pecuniarios propios para el desarrollo de sus funciones y consecución de sus fines, que estarán jurídica y económicamente consolidados en el presupuesto general de ingresos y egresos de la nación.

5.5.3. Facultad de representación judicial

La autonomía de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, y en consecuencia su establecimiento como procuraduría, le otorgará la facultad de representar en juicio los intereses de los consumidores y usuarios frente a los proveedores, ello consolidará el espíritu protector y tutelar del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, puesto que ya ostentará la institución atribuciones suficientes para promover, diligenciar y perseguir intereses propios a su naturaleza jurídica en juicio.



5.5.4. Total cumplimiento del marco jurídico de los derechos a los consumidores y usuarios

El contar con independencia administrativa, jurídica y económica, en el ente encargado de velar por la protección de los derechos al consumidor y usuario, crea un marco sobre el cual versa una serie de componentes que tienen como principal efecto y común denominador, la consecución de objetivos para cimentar las obligaciones del Estado de Guatemala, en relación al Artículo 119 literal i), para la protección de los ciudadanos guatemaltecos, cuando actúen como consumidores y usuarios.

5.6. Propuesta de reforma y redacción del Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

DECRETO NÚMERO (....) - 2016

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que las personas en el ejercicio de ser sujetos del comercio siendo consumidores o usuarios, de conformidad al Artículo 119 i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, tienen una protección especial para que no sean objeto de vejámenes o engaños en el desarrollo de actividades mercantiles.



CONSIDERANDO

Que en la actualidad, las relaciones comerciales que se dan entre consumidores o usuarios y proveedores, demandan características globalizadas de las cuales muchas veces el lado proveedor se encuentra enriquecido en ese aspecto, más no los consumidores o usuarios, los que en consecuencia son vulnerables al momento de tener conocimiento sobre objetos o servicios o adquirir.

CONSIDERANDO

Que las circunstancias que dieron origen a la creación de una institución encargada de protección de los usuarios y consumidores siendo esta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, han variado y evolucionado, siendo necesario que exista una modificación en cuanto a las atribuciones legales de dicha entidad, para cumplir a cabalidad con su objeto que es la protección a dicho sector consumidor.

POR TANTO:

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



DECRETA:

Las siguientes:

REFORMAS AL DECRETO 06-2003 DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

Artículo 1. Se reforma el Artículo 53 del Decreto Número 06-2006 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el cual queda de la siguiente forma:

“Artículo 53. Creación. Se crea la Procuraduría de Atención y Asistencia al Consumidor como una entidad autónoma, que en consecuencia tendrá independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.

Su actuar atenderá a dar cumplimiento al derecho constitucional de protección a los consumidores y usuarios en la República de Guatemala, se regirá por la presente ley y sus decisiones no estarán subordinadas a ninguna autoridad.”

“Artículo 53 bis. Denominación. A partir de surtir vigencia el presente decreto deberá entenderse en la presente Ley como Procuraduría de Atención y Asistencia al Consumidor, en los preceptos donde aparezca la denominación Dirección de Atención y



Asistencia al Consumidor”.

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

EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.

PRESIDENTE CONGRESO DE LA REPÚBLICA

SECRETARIO

SECRETARIO





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Existe un problema que en la actualidad afecta el ámbito jurídico, administrativo y económico - comercial en Guatemala, este es aquel que radica en la falta de independencia administrativa y jurídica de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para poder así proteger y restituir los derechos de los ciudadanos guatemaltecos cuando actúan como consumidores y usuarios.

Este inconveniente tiene su base legal en la segunda premisa del Artículo 53 del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en donde se establece que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una dependencia del Ministerio de Economía, esto genera que dicha dirección esté subordinada a recursos y lineamientos que dicho Ministerio le otorgue.

La solución que se entrevé como el reparo jurídico y social a dicho problema, es el consagrar a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor con la calidad de procuraduría, esto a través de una reforma legal al Artículo 53 del Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en el cual el Organismo Legislativo como ente encargado de la reforma al cuerpo normativo, establezca en la misma el dotar al ente encargado de la protección a los derechos de los consumidores y usuarios como procuraduría, lo que provocará que esta se convierta en un ente autónomo con facultades suficientes para la consecución de sus fines en base a sus propios lineamientos y naturaleza jurídica, contar con sus propios recursos económicos y tener



atribuciones como la representación en juicio de los interés de los ciudadanos guatemaltecos en su calidad de consumidores y usuarios.



BIBLIOGRAFÍA

AECOSAN. **Sobre AECOSAN.** <http://www.aecosan.msssi.gob.es/> (Consultado: 03 de julio de 2015.)

Agentes Económicos. http://www.actividadeseconomicas.org/2013/05/agentes-economicos.html#.VaXTtaR_Oko (Consultado: 10 de julio de 2015)

CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental.** Versión electrónica, 2006. <http://leyderecho.org/diccionario-juridico-elemental/>

CARIÑANA, María Ángeles. **El derecho de información del consumidor en los contratos con consumidores y usuarios.** España: Editorial Universidad de Castilla la Mancha, 2006.

CONADECO. **Directrices para la comisión de defensa al consumidor.** Guatemala: (s.e.) octubre, 2013

CCU ESPAÑA. **Consejo de consumidores y usuarios.** <http://www.consumo-ccu.es/> (Consultado: 04 de julio de 2015)

DE LEÓN DUQUE, Jorge Eduardo. **Cartilla de los Derechos Humanos de Guatemala.** Guatemala: Editorial Procuraduría de los Derechos Humanos, 2011.

FAVELA, José Ovale. **Derechos y defensa del consumidor.** México: Instituto de Investigación Jurídicas UNAM, 1997.

Gobierno de Argentina. **Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo.** <http://consumidor.gob.ar/institucional> (Consultado: 06 de julio de 2015)

Gobierno de España. **Derechos del consumidor y usuario en España.** <http://consumo-inc.gob.es/guiaCons/derecho/home.htm> (Consultado: 03 de julio de 2015)

<http://www.monografias.com/trabajos17/concepto-consumidor/concepto> (Consultado: 04 de junio de 2015.)



Gobierno de España. **Derechos del consumidor y usuario en España.** <http://consumo.inc.gob.es/guiaCons/derecho/home.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos17/concepto-consumidor/concepto> (Consultado: 04 de junio de 2015.)

<http://etimologias.dechile.net/?consumir> (Consultado: 04 de junio de 2015.)

http://www.diaco.gob.gt/webdiaco/main.php?id_area=14 (Consultado: 20 de junio de 2015.)

http://www.unne.edu.ar/unneviejacyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf (Consultado: 15 de junio de 2015.)

<https://marketingturisticoexob.wordpress.com/que-es-un-consumidor-y-como-se-comporta/> (Consultado: 05 de junio de 2015.)

MANZANO CHÁVEZ, LILIANA. Defensa del consumidor. Análisis comparado de los casos de Argentina, Brasil Chile y Uruguay. Chile: Editorial Friedrich Ebert Stiftung, 2008.

MENDOZA, Carlos. Debate profesional sobre derechos del consumidor. Guatemala: Central American Bussines Inteligente, 2010.

OSSORIO, Manuel. Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Versión electrónica.

Protección del Consumidor en Brasil. <http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Brasil.pdf>, (Consultado: 16 de junio de 2015.)

TEJEDA, Raúl. Encuentro iberoamericano de derechos del consumidor: <http://www.agpd.es/portaIwebAGPD/rediberoamericana/encuentros/VIEncuentro/commont/dtguatemalaviinteramericano.pdf>. (Consultado: 18 de junio de 2015.)



Legislación:

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

Código de Protección y Defensa del Consumidor No. 2181. Brasil, 20 de marzo de 1987.

Ley de Defensa del Consumidor. Argentina, Ley No. 24.240 del 22 de septiembre de 1993.

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

Ley Federal de Protección al Consumidor. México, 24 de diciembre de 1992.

Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. España, Decreto Legislativo del 16 de noviembre de 2007.