

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



GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2024

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

**DETERMINAR EL PROCEDIMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO REGULADO
EN EL ARTÍCULO 83 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO
EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**



TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva
de la
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
de la
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

KAREM ANDREA SALAZAR ARREDONDO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, noviembre 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 Arreaga Contreras

VOCAL I. VACANTE

VOCAL II: Lic. Rodolfo Barahona Jácome

VOCAL III. Lic. Helmer Rolando Reyes García

VOCAL IV: Lic. 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. Luis Fernando González Toscano

Vocal: Lcda. Ileana Noemí Villatoro Fernández

Secretario: Lcda. Rina Verónica Estrada Martínez

Segunda Fase

Presidente: Lic. Moisés Raúl De León Catalán

Vocal: Lcda. Bélgica Anabella Deras Román

Secretario: Lcda. María del Carmen Mansilla Girón

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

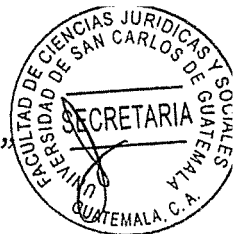


USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

"Id y enseñad a todos"



D. NOM.1056-2024

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala 14 de mayo de 2024.

Atentamente pase al (a) Profesional. MARIO ALBERTO HERRERA ALVARADO, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante KAREM ANDREA SALAZAR ARREDONDO, con carné 200412120, intitulado DETERMINAR EL PROCEDIMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO REGULADO EN EL ARTÍCULO 83 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

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 su tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo de 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.

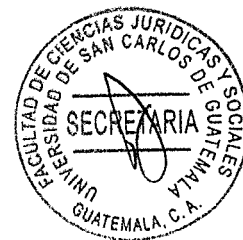
CARLOS EBERTITO HERRERA REGINOS

Jefe (a) de la Unidad de Asesoría de Tesis

Fecha de recepción 21 / 05 / 2024 f)

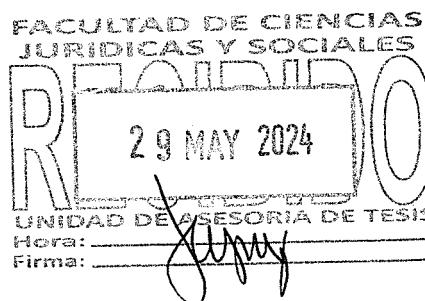
Asesor (a)
(Firma y Sello)

LICENCIADO
MARIO ALBERTO HERRERA ALVARADO
ABOGADO Y NOTARIO



Guatemala 27 de mayo del año 2024.

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



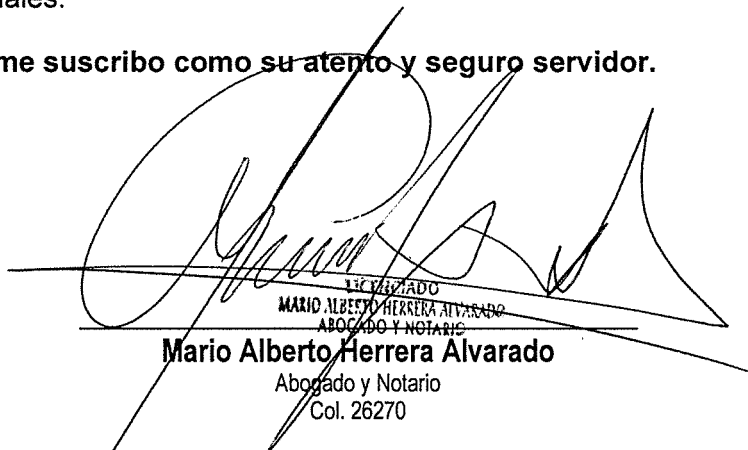
En cumplimiento al nombramiento recaído en mi persona, en mi calidad de asesor del trabajo de tesis de la bachiller **KAREM ANDREA SALAZAR ARREDONDO**, intitulado **“DETERMINAR EL PROCEDIMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO REGULADO EN EL ARTÍCULO 83 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS”**. Es procedente dictaminar respecto a la asesoría del mismo debido a las siguientes justificaciones

- i. La estudiante **KAREM ANDREA SALAZAR ARREDONDO**, en su trabajo de tesis, enfoca con bastante propiedad con apoyo en el derecho positivo y la doctrina, sobre la determinación del procedimiento del arbitraje de consumo regulado en el artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para resolver conflictos provenientes de la relación de consumo. El tema es abordado en una forma sistemática, de fácil comprensión y didáctica, abarcando antecedentes, definiciones y doctrina, así como regulación legal en la materia, apoyando su exposición con fundamento en normas constitucionales y derecho ordinario aplicable al mismo, lo que hace de este trabajo un documento de consulta y utilidad a quien esa clase de información necesite.
- ii. Aunado a lo expuesto, se pudo establecer que el referido trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría prestada, habiéndose apreciado el cumplimiento a los presupuestos tanto de forma como de fondo exigidos por el Artículo treinta y uno (31) del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ya que las técnicas que se utilizaron fueron la documental y de fichas bibliográficas, con las cuales se recopiló la información actual y relacionada con el tema.
- iii. El contenido del trabajo de tesis tiene relación con la conclusión discursiva, ya que se estableció el problema y la aplicación del debido proceso y que es necesario un procedimiento del arbitraje de consumo, se siendo la bibliografía empleada la correcta y relacionada con las citas bibliográficas de los capítulos. A la sustentante, le sugerí ampliar sus capítulos, introducción y bibliografía, bajo el respeto de su posición ideológica; quien se encontró conforme con llevarlas a cabo, y por último pude constatar que la bibliografía era la adecuada para la elaboración del tema.



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

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


LICENCIADO
MARIO ALBERTO HERRERA ALVARADO
ABOGADO Y NOTARIO
Mario Alberto Herrera Alvarado
Abogado y Notario
Col. 26270



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

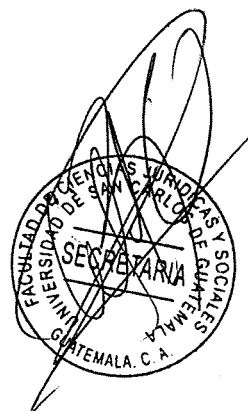
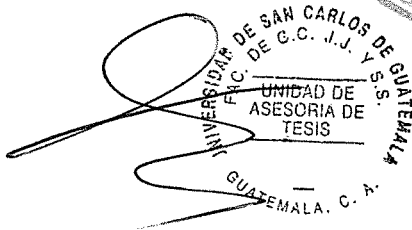


D.ORD. 828-2024

Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, doce de septiembre de dos mil veinticuatro.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante, **KAREM ANDREA SALAZAR ARREDONDO**, TITULADO **DETERMINAR EL PROCEDIMIENTO DEL ARBITRAJE DE CONSUMO REGULADO EN EL ARTÍCULO 83 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

HMAC/JIMR



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Edificio S-7, Ciudad Universitaria Zona 12 - Guatemala, Guatemala





DEDICATORIA

A DIOS:

Por su amor incondicional, por permitirme obtener este logro y por guardar en sus manos todos mis proyectos.

A MIS PADRES:

Erwin Antonio Salazar Rodas (Q.E.P.D.) y Amanda Arredondo González, por construir cimientos de dedicación y esfuerzo, por ser mi fuerza e inspiración para seguir adelante cada día, por su esfuerzo, amor y apoyo incondicional.

A MIS HERMANAS:

Lyzeth y Evelyn por motivarme a ser mejor cada día, por creer en mis sueños y por acompañarme siempre.

A MI HERMANO:

Erwin Ernesto Salazar Arredondo (Q.E.P.D.) por todos los momentos en los que reímos juntos, por los bonitos recuerdos que atesoraré en mi corazón siempre.

A MIS SOBRINOS:

Por su cariño y la alegría que aportan a mi vida.

A:

La Facultad de Ciencia Jurídicas y Sociales, por formarme y darme los conocimientos necesarios para ser un profesional en favor de la justicia.

A:

La tricentenaria y Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser el alma mater de enseñanza hacia la vida profesional y permitirme el privilegio de representarla.



PRESENTACIÓN

El objeto de estudio del presente trabajo de investigación lo constituye la determinación del trámite para la solución de conflictos por medio del arbitraje de consumo regulado en el artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, cuyos sujetos de estudio lo representan los usuarios y comerciantes, ya que el problema que se presenta consiste en que, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no regula un procedimiento específico de arbitraje de consumo, y de conformidad con lo establecido en el artículo citado, el arbitraje de consumo deberá formalizarse de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables, no obstante los gastos del sistema arbitral de consumo, resultan excesivamente onerosos y en todo caso, no tendrían por qué cargarse económicamente a los actores del conflicto.

El tema abarca el ámbito, de la rama del derecho civil y comercial, ya, que a través de la aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos que surgen en las relaciones comerciales de consumo, como un mecanismo alternativo de solución de conflictos como la mediación y la conciliación, que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos, con la finalidad equilibrar las posiciones de cada una de las partes.

La tesis es un aporte, técnico y científico para los estudiantes y catedráticos que manejen el tema del derecho civil y mercantil, especialmente sobre el tema del arbitraje de consumo en las relaciones comerciales surgido entre proveedor y usuario de la telefonía móvil, que comprende el periodo de 2022 a 2023, en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.



HIPÓTESIS

La falta de un procedimiento definido en el arbitraje de consumo vulnera el debido proceso, ya que todo proceso debe tener un trámite específico para la resolución de conflictos en este caso aquellos entre el usuario y el prestador del servicio, y que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no lo especifica literalmente, siendo el arbitraje de consumo una herramienta adecuada para la solución de controversias.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis que se plateó en el marco teórico del presente trabajo fue la siguiente: La falta de un procedimiento definido en el arbitraje de consumo vulnera el debido proceso, ya que todo proceso debe tener un trámite específico para la resolución de conflictos en este caso aquellos entre el usuario y el prestador del servicio, y que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no lo especifica literalmente, siendo el arbitraje de consumo una herramienta adecuada para la solución de controversias.

En cuanto al principio de certeza jurídica este se ve vulnerado debido a que, al no establecer, en forma específica, un trámite definido para la aplicación del arbitraje de consumo por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y que, en ese caso el que se utiliza resulta demasiado oneroso para los usuarios y consumidores, se violentan los derechos de los mismos.

Los métodos empleados para comprobar la hipótesis fueron el analítico y el deductivo, ya que con el primero se analizó la legislación aplicable y relacionada a la forma de contrarrestar este problema social con el que se afecta económicamente a la población, y a través del segundo se dedujo que no existen mecanismos legales para establecer un procedimiento específico para la solución de conflictos entre el usuario y el prestador del servicio y las técnicas utilizadas fueron la investigación documental, el fichaje, la recopilación y el ordenamiento de datos, con las que se validó la hipótesis y con lo que se estableció la conclusión discursiva presentada.

ÍNDICE

Pág.

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

CAPÍTULO I

1. Acto administrativo.....	1
1.1. Definición.....	1
1.2. Clasificación.....	5
1.3. Vicios de los actos administrativos.....	7
1.4. Principios de los actos administrativos.....	8
1.5. Sistemas de control de justicia administrativa.....	11
1.6. Diferencia entre acto administrativo y acto jurisdiccional.....	12

CAPÍTULO II

2. Derecho procesal y debido proceso.....	15
2.1. Proceso y procedimiento.....	16
2.2. Debido proceso.....	18
2.3. Antecedentes.....	19
2.4. Definición de debido proceso.....	21
2.5. Importancia del debido proceso.....	22
2.6. Derecho a un debido proceso.....	24
2.7. Existencia de un juez previamente determinado en el proceso.....	25
2.8. El principio de imparcialidad en el debido proceso.....	25
2.9. La defensa técnica en el proceso.....	26
2.10. Garantía del debido proceso	27

CAPÍTULO III

3. Derechos de los consumidores.....	29
3.1. Antecedentes históricos del derecho al consumidor.....	29
3.2. Importantes derechos de los consumidores usuario.....	32
3.3. Propósito de la protección al consumidor.....	35
3.4. Autoridad competente de asistencia de los consumidores y usuarios.....	36
3.5. Facultades de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	36
3.6. Infracciones y sanciones ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	39

CAPÍTULO IV

4. Determinar el procedimiento del arbitraje de consumo regulado en el artículo 83 de la ley de protección al consumidor y usuario en la solución de conflictos..	43
4.1. Arbitraje de consumo.....	43
4.2. Relaciones de consumo entre usuario y comerciante.....	44
4.3. El arbitraje de consumo en los conflictos entre el usuario y comerciante.....	46
4.4. Características del arbitraje de consumo.....	48
4.5. Procedimiento que se aplica al proceso del arbitraje de consumo.....	52
4.6. Propuesta del procedimiento del arbitraje de consumo.....	56
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	65

INTRODUCCIÓN

La razón de esta investigación se funda en la importancia de establecer un trámite definido para el arbitraje de consumo en la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios, ya que, si bien la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en su Artículo 83 establece que el arbitraje de consumo deberá formalizarse de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables, esta no presenta un procedimiento específico para el arbitraje de consumo y el procedimiento contemplado en la Ley de Arbitraje que a su vez remite al Reglamento de Conciliación y Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala y de la Fundación CENAC, resulta excesivamente oneroso para las partes, según el arancel de gastos de conciliación y arbitraje de dicho reglamento.

Con la hipótesis se comprobó que la falta de un procedimiento definido en el arbitraje de consumo vulnera el debido proceso, ya que todo proceso debe tener un trámite específico para la resolución de conflictos en este caso aquellos entre el usuario y el prestador del servicio, y que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no lo especifica literalmente, siendo el arbitraje de consumo una herramienta adecuada para la solución de controversias.

El objetivo general de este estudio es: establecer la necesidad jurídica de proponer y elaborar mecanismos que sirva como estrategia jurídica para regular un procedimiento para la aplicación del arbitraje de consumo en la que existe una relación de consumo. para emitir el laudo arbitral respectivo, en la solución de un conflicto entre usuario o consumidor y prestador del servicio para evitar la violación del debido proceso toda vez

que todo proceso debe realizarse de acuerdo con los procedimientos establecidos en la constitución.

La investigación se dividió en cuatro capítulos: el primero, destinado a los actos administrativos, definición, clasificación, vicios de los administrativos y sus principios; el segundo aborda el tema del derecho procesal y debido proceso, proceso y procedimiento, antecedentes, definición, importancia y derecho al debido proceso y el principio de imparcialidad en el debido proceso; el tercero se refiere al derecho de los consumidores, antecedentes históricos, su propósito y la autoridad competente de asistencia de los consumidores; y el cuarto sobre Determinar el procedimiento del arbitraje de consumo regulado en el artículo 83 de la ley de protección al consumidor y usuario en la solución de conflictos, el arbitraje de consumo, relaciones de consumo y propuesta de trámite del procedimiento del arbitraje de consumo.

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

Este trabajo fue realizado con el propósito de abordar parte de la problemática que enfrentan los usuarios en las relaciones de consumo, y la solución de conflictos en la que se pueda aplicar el arbitraje de consumo como herramienta para la solución de controversias, misma que va dirigida a quienes tengan interés en el tema del derecho administrativo y mercantil, especialmente sobre relaciones de consumo, en el debido proceso y a fin que se establezca un procedimiento viable para las partes en las relaciones de consumo y que pueda ser de utilidad a estudiantes.

CAPÍTULO I

1. Acto administrativo

En el derecho administrativo se instituyen los diversos procedimientos mediante el cual se forma el acto administrativo y cuando éstos lesionan la esfera jurídica del administrado y los procedimientos, los cuales la propia administración hace valer sus propias pretensiones contra los entes públicos o contra el administrado se establecen los procedimientos para impugnarlos. “Nunca ha sido tarea fácil la de controlar el ejercicio del poder público cuando se afectan derechos de los ciudadanos. Tuvieron que transcurrir muchos siglos hasta haberse podido consolidar sistemas que impidieran, con una mínima eficacia, el desborde de la actividad administrativa y legislativa del desarrollo del derecho y de la justicia”.¹

Por lo que la administración pública dentro de su campo de atribuciones realiza una serie de actividades a través de sus órganos que tienen por finalidad buscar la satisfacción de las necesidades de la población, es decir, alcanzar el bien común de los habitantes del Estado.

1.1. Definición

El autor Godínez Bolaños: dice que el acto administrativo “Es una declaración unilateral de voluntad, concreta o y directa de un órgano o entidad administrativa del Estado que

¹ Cassagne, Juan Carlos. **El principio de legalidad y el control judicial de la discrecionalidad administrativa.** Pág. 55.

produce efectos jurídicos (derechos y obligaciones) directos e inmediatos para la Administración Pública y los particulares”. Puede decirse que es toda decisión general o especial de una autoridad administrativa en ejercicio de sus propias funciones y que se refiere a derechos, deberes e intereses de las entidades administrativas o de los particulares respecto de ella, la cual contiene los siguientes elementos:

- a) “Una decisión: es entendida como un acto de voluntad de la administración pública que puede manifestarse, expresa o tácitamente, dirigida a un fin o propósito concreto, que tiene por objeto crear, modificar o extinguir un derecho o un interés (legítimo o simple);
- b) De una autoridad administrativa en ejercicio de sus propias funciones: la decisión debe de emanar de autoridad, lo que significa que el órgano que genera el acto debe de actuar en la esfera propia del derecho público y que el acto debe de ser realizado por autoridad administrativa, lo que no contradice para que la autoridad legislativa y aun la judicial realice también actos administrativos”.²
- c) De carácter general, o de carácter especial o particular: si la decisión administrativa considera uno o más sujetos de derecho (o situaciones jurídicas), pero “individualmente” determinados, y en ello se manifiesta de manera concreta, el acto administrativo es especial. Si considera de una manera general y abstracta una pluralidad de sujetos o una situación general, el acto administrativo es general. A esta categoría pertenecen los reglamentos;

² Bielsa, Rafael. **Derecho administrativo**, Pág. 10.

d) En ejercicio de sus propias funciones: es necesario que la autoridad obre en ejercicio de sus propias funciones; que ejerza un poder inherente a su calidad de pública, y que la función sea administrativa competente; relativo a derechos, deberes e intereses de las entidades administrativas, o bien de particulares personas jurídicas privadas, sean corpóreas, sean incorpóreas respecto de aquellas. Es decir, que el acto nace de la actividad jurídica de la administración pública, y se dirige a producir efectos jurídicos. Por lo que, el acto administrativo debe reunir requisitos de validez para su existencia, siendo estos:

- a) Competencia: el acto administrativo debe emanar de autoridad administrativa que tenga aptitud legal o competencia para realizarlo, o que lo ejecute en cumplimiento de sus propias funciones y atribuciones legales.
- b) Legitimidad: el acto administrativo es válido cuando tiene los requisitos legales necesarios para su formación. La legitimidad es requisito substancial, independiente de la competencia, en ese orden de ideas, cuando el órgano competente ejecuta un acto administrativo ilegal nulo o anulable el vicio es de fondo; en sentido general, también es ilegal sino se han cumplido los requisitos de forma;
- c) Forma: para que el acto administrativo sea válido es necesario que se cumplan los requisitos de forma. La observancia de forma es regla general en derecho administrativo. Son formas principales las que conciernen a la existencia, validez y formación del acto.

“Las primeras son esenciales, pues si no se cumplen, el acto no existe; las segundas son substanciales; si no se observan, el acto no es válido; las terceras, son integrales; si no se cumplen el acto no es perfecto aprobación y autorización. Las formas complementarias no conciernen a la formación del acto, sino a su ejecución; son tales el registro, la notificación y la publicación”.³

Para el autor guatemalteco Hugo Haroldo Calderón Morales, el acto administrativo es: “Una declaración unilateral de voluntad, concreta o general, de un órgano administrativo competente, que produce efectos jurídicos directos, concretos o generales”, quien señala como elementos de su definición:

- a) Declaración unilateral de voluntad del órgano administrativo. Puesto que las decisiones no son sometidas al consenso de voluntades, es decir, que la administración pública impone a los administrados sus determinaciones;
- b) La declaración es concreta o general. Concreta cuando va dirigida a persona o personas determinadas y general cuando el acto va dirigido a toda la colectividad;
- c) Competencia del órgano administrativo. La investidura del órgano administrativo de esa facultad, poder o potestad para actuar, lo que se denomina competencia administrativa; agrega, para que sea válido y perfecto (el acto administrativo), tendrá que ser emitido por un órgano al que la ley le otorga competencia, de lo contrario, el acto o resolución administrativa es ilegal y puede convertirse en un abuso o desviación;

³ *Ibíd.* Pág. 32.

- d) Produce efectos. Todo acto de administración pública produce efectos jurídicos, que es el elemento más importante de la definición, pues si no hay efectos jurídicos no podrá denominarse acto administrativo;
- e) Los efectos jurídicos pueden ser directos, concretos o generales. Son directos y concretos cuando van dirigidos a persona o personas determinadas y generales cuando van dirigidos a la colectividad.

1.2. Clasificación

“Actos reglados: son aquellos que se producen a partir de preceptos legales imperativos que contienen reglas específicas reguladoras de la actividad de la administración en una materia determinada. En consecuencia, se dice que el acto reglado fluye de normas jurídicas, cuya aplicación a las circunstancias del caso no hacen posible interpretaciones diferentes”.⁴

En este apartado implicará la búsqueda en un todo de todas aquellas cosas que guarden o compartan algún tipo de relación para así agruparlas. Generalmente, el objetivo primordial es encontrar el mejor ordenamiento posible, es decir, el más claro, para que, llegado el momento de la búsqueda de determinado elemento, éste resulte más fácil de encontrar la relación y de ello se considera que la clasificación más importante, son los actos reglados y los actos discrecionales.

⁴ Calderón Morales, Hugo Haroldo. **Derecho administrativo**. Pág. 194.

En este caso, del órgano administrativo debe fluir una resolución ajustada a lo que la norma indica, sin que existan diferentes posibilidades para aplicarla. La ley indica al funcionario los requisitos a considerar, el procedimiento y la resolución del caso

“Actos discrecionales: se dicta de acuerdo a la oportunidad y conveniencia del Estado. A diferencia de los actos reglados, los discrecionales fluyen de normas jurídicas en las cuales existen diferentes interpretaciones posibles que permiten al funcionario encargado del órgano administrativo aplicar su criterio en la resolución finalizadora del procedimiento”.⁵ En conclusión, se puede afirmar que el acto discrecional es el resultado de conceder al órgano administrativo cierta libertad de actuación, pues la norma fija un ámbito de acción y la facultad de elegir entre varias formas posibles de tomar una decisión, naturalmente dentro de los parámetros que la misma ley le fija. Asimismo, los elementos del acto administrativo, subdividida en elementos esenciales y accidentales:

- a) Elementos esenciales de fondo: la competencia, la voluntad, el objeto o contenido, el motivo o motivos, y la finalidad.
- b) Elementos esenciales de forma: la forma de la declaración, y la forma del procedimiento; y,
- c) Elementos accidentales: el plazo, la condición y el modo.

⁵ *Ibíd.* Pág. 195.

Como se puede apreciar, el acto administrativo se base en la ley y por lo mismo produce efectos jurídicos, por lo tanto, es susceptible que también produzca agravio por encontrarse viciado, siendo necesario su control, el que puede ser interno dentro del propio órgano administrativo que lo emitió o bien externo fuera del órgano administrativo que lo emitió.

1.3. Vicios de los actos administrativos

Los vicios administrativos consisten en la falta total o parcial de cualquiera de los elementos de forma o de fondo en un acto administrativo, lo que puede ser motivo del control directo de la revisión propia de entidad administrativa o por medio de recursos administrativos interpuestos por los administrados contra los actos y se clasifican de la siguiente forma:

- a) Actos jurídicamente inexistentes: los actos jurídicamente inexistentes, como su nombre lo indica, no tienen una existencia jurídica, pues los mismos carecen de los requisitos esenciales de fondo y de forma y son manifiestamente ilegales. Carecen de legalidad o juridicidad y el particular afectado puede inmediatamente impugnarlos por los mecanismos establecidos en la ley.
- b) "Actos anulables: son anulables todos aquellos actos con apariencia de legalidad pero que carecen de algunos de los elementos de forma o de fondo. Esta clase de actos producen efectos jurídicos siempre y cuando el particular o afectado no los impugne. Se pueden impugnar en la vía administrativa y en caso de ser confirmados

el particular puede acudir a la vía judicial a través del proceso contencioso administrativo. Se distinguen dos clases de actos anulables:

1. Actos viciados de nulidad absoluta: la nulidad absoluta significa que el acto administrativo no cumple con elementos de fondo imposible de ser subsanados (por ejemplo, cuando un funcionario público emite una resolución ejerciendo una competencia que no le corresponde).
2. Actos viciados de nulidad relativa: cuando el acto administrativo adolece de vicios de forma, que pueden ser subsanados”.⁶

El control administrativo o control del acto administrativo, es la comprobación, verificación o fiscalización, de la actuación de la administración pública, por parte de autoridades superiores control jerárquico o bien por medio de autoridades distintas al órgano administrativo control jurisdiccional, por ejemplo, con la finalidad de establecer que el acto administrativo reúna todos sus elementos, así como que se encuentre revestido de legalidad y juridicidad, esencialmente.

1.4. Principios de los actos administrativos

En ética, los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales así toda la actividad administrativa del Estado debe fundarse en ley, como medio para establecer y

⁶ *Ibíd.* Pág. 198.

consolidar el Estado de derecho. A partir 1925, universalmente se acepta que actividad administrativa de las organizaciones públicas, debe estar basada en ley.

Este es el origen del principio de legalidad administrativa. Durante dos décadas o más, los intérpretes del principio de legalidad entendieron que la actividad administrativa se basa en la ley, pero que la inexistencia total o parcial de la ley autoriza al funcionario o al empleado, a tomar decisiones con libertad total, o sea con total discrecionalidad. Este es el origen de la juridicidad. Así pues, existen dos principios fundamentales en la función administrativa:

1) El principio de legalidad: consiste en que toda la actividad administrativa de las entidades públicas debe estar sometida a lo que establecen las leyes vigentes del Estado. Tiene su fundamento en la ley y la autoridad no puede actuar si no existe una norma legal o reglamentaria que le otorgue competencia para ello, es decir que, el titular del órgano administrativo para realizar cualquier acto o resolver cualquier situación no puede salirse de lo que la norma preceptúa. La legalidad persigue dos objetivos primordiales:

- Dar seguridad jurídica a los habitantes del Estado; y
- Dar firmeza a las decisiones administrativas.

2) El principio de juridicidad o de juricidad: surge gracias a la preocupación de erradicar la discrecionalidad, teniendo por finalidad consolidar el sometimiento al derecho de

todas las organizaciones públicas. Consiste en que a falta de ley que regule determinado asunto o caso concreto, el funcionario o empleado público no puede actuar o resolver en forma arbitraria, sino debe aplicar los principios generales y las instituciones doctrinarias del derecho administrativo.

Esta aplicación se hace con la observancia de ciertos parámetros de las leyes existentes, pues si bien es cierto que no existe ley aplicable tampoco puede actuar o resolver en contra o fuera de la misma. Se fundamenta en el hecho de que es obligación del Estado resolver los problemas que se le presenten, dándole al titular del órgano administrativo un campo más amplio para poder actuar. Existen las siguientes diferencias de acuerdo a lo anteriormente escrito:

- a) La legalidad obliga a la administración a someter toda su actividad a la ley, mientras que la juridicidad obliga a la administración a someter toda su actividad al derecho administrativo;
- b) La legalidad siempre estará legislada, mientras que la juridicidad puede no estarlo;
- c) La legalidad funciona con la escala jerárquica de las leyes que existen en cada Estado, mientras que la juridicidad prescinde de esta escala y funciona ante los vacíos o deficiencias de la legalidad; pues en cierta forma la juridicidad perfecciona la legalidad; y

- d) La legalidad se consagra en los Estados constitucionales de derecho, en los cuales la discrecionalidad se da en una etapa evolucionada, aunque tiende a desaparecer; mientras que la juridicidad se consagra en los Estados de facto o de hecho, o con poca tradición democrática.

1.5. Sistemas de control de justicia administrativa

En cuanto a los sistemas de control de justicia administrativa, es importante establecer a cuál de los sistemas responde el control de la justicia administrativa en Guatemala, de donde se puede indicar que responde en su fase administrativa o gubernativa a una orientación del sistema de control de justicia delegada y en su fase judicial o jurisdiccional a una orientación del sistema de control de justicia retenida, ambos sistemas se explican brevemente.

- a) Sistema de control de justicia administrativa delegada: El sistema de justicia administrativa delegada es el imperante en Francia, teniendo su origen en la Revolución Francesa, al haberse instituido el consejo de Estado, y atribuirle entre sus funciones el juzgamiento de los conflictos que surjan entre la administración pública y los particulares o gobernados.

Se puede decir que es el sistema en la cual, la ley otorga a la propia administración pública, la potestad de impartir justicia a nombre del pueblo, por medio de un órgano administrativo, que tiene que conocer y resolver las controversias derivadas de los conflictos administrativos que se dan entre la administración pública y los particulares.

En este entorno, se ubican para Guatemala, los recursos de revocatoria y reposición que establece la Ley de lo Contencioso Administrativo, en donde, al hacerse uso de dichos recursos, es el órgano administrativo, quien emitió el acto administrativo, el que revisa lo actuado por el funcionario de inferior jerarquía para revocarla y emitir un nuevo acto o bien lo confirma revocatoria, o revisa su propia actuación para reponerla o bien confirmarla reposición.

- b) Sistema de control de justicia administrativa retenida: es aquel en el cual el ordenamiento jurídico, le atribuye el conocimiento de los conflictos que surjan entre la administración pública y los gobernados o particulares, al Organismo Judicial, a través de la existencia de un tribunal específico, especial, que en Guatemala, le corresponde al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, el que además de regirse por la Constitución Política de la República de Guatemala, debe de adecuar su actuación a la ley especial denominada Ley de lo Contencioso Administrativo.

En ese orden de ideas, luego de agotarse ya sea el recurso administrativo de revocatoria o bien el recurso administrativo de reposición excluyentes uno del otro, habilita el poder acudir a instaurar un procedimiento contencioso administrativo en la fase jurisdiccional o judicial.

1.6. Diferencias entre acto administrativo y acto jurisdiccional

La actividad administrativa siempre conduce al mandato de un acto administrativo, cuyas características de ejecutoriedad y presunción de legitimidad lo definen; la

jurisdiccional, en cambio, concluye en la sentencia, rodeada de caracteres y contenidos sustancialmente distintos.

Una actividad estatal podrá ser, administrativa o jurisdiccional, siempre sin ostentar ambos caracteres a la vez, porque éstos se oponen entre sí. Se niega con ello la existencia de la función jurisdiccional de la administración y con ello su resultado: el acto jurisdiccional.

Es como confundir proceso con procedimiento, reservado uno y otro respectivamente a la función judicial y administrativa; y acto administrativo con acto jurisdiccional, por pertenecer cada uno a zonas de reserva distintas, por lo en que otras diferencias se mencionan las siguientes:

1. Por la autoridad: el acto jurisdiccional emana del Organismo Judicial en ejercicio de la función jurisdiccional; en cambio, el acto administrativo emana preferentemente del Organismo Ejecutivo dentro de su actividad administrativa.
2. Por el fundamento: el acto jurisdiccional se rige por el principio de legalidad, sujetándose a las normas y garantías procesales; en cambio, el acto administrativo se rige por el principio de legalidad y se complementa con el principio de juridicidad.
3. Por la autonomía: el acto jurisdiccional es independiente, en virtud de que no puede ser modificado por ninguna autoridad; en cambio, el acto administrativo sí puede ser modificado por autoridad judicial competente.

4. Por el procedimiento: el acto jurisdiccional siempre se realiza dentro de un procedimiento preestablecido; en cambio, el acto administrativo no necesariamente puede realizarse dentro de un procedimiento preestablecido, pues muchos actos de la administración son discrecionales.
5. Por el término: el acto jurisdiccional persigue la cosa juzgada; en cambio, el acto administrativo persigue la cosa decidida.
6. Por la finalidad: el acto jurisdiccional tiene por finalidad dirimir un conflicto de intereses de los particulares entre sí tribunales comunes, o bien de éstos con la Administración tribunales administrativos; en cambio, el acto administrativo tiene por finalidad la satisfacción de las necesidades colectivas el bien público.

CAPÍTULO II

2. Derecho procesal y debido proceso

Para iniciar se debe conocer sobre los que es proceso y se dice que el “El término proceso deriva de *procedere* y *processus* que indican una cadena de actos coordinados para el logro de una finalidad.

El derecho antiguo empleó las expresiones *iudicium*, *diceptatio*, *iurgium*, *causa*, *lis*. El derecho positivo usa el vocablo juicio y también pleito. En sentido propio, *cedere pro* significa el fenómeno de que una cosa ocupe el lugar o sitio de otra, es decir, una serie o sucesión de acontecimientos que modifican una determinada realidad”.⁷

El proceso como la última forma de resolver los conflictos. “Esta situación de conflicto es lo que se llama litigio, entendido este término en la misma acepción Carneluttiana, como conflicto de intereses cualificado por la pretensión de una parte y la resistencia de la otra, pero en términos más amplios, como conflicto jurídicamente trascendente y susceptible de solución asimismo jurídica, en virtud de las tres vías posibles para dicha solución: proceso, autocomposición y autodefensa. Estas dos últimas denotan una solución parcial (opuesto a imparcial) del litigio, mientras que el proceso supone la solución imparcial del litigio”.⁸

⁷ Guasp, Jaime. **Concepto y método de derecho procesal**. Pág. 8.

⁸ *Idem*. Pág. 55.

Devis Echandía menciona: “El derecho procesal puede definirse como la rama del derecho que estudia el conjunto de normas y principios que regulan la función jurisdiccional del Estado en todos sus aspectos y que por tanto fijan el procedimiento que se ha de seguir para obtener la actuación del derecho positivo en los casos concretos, y que determinan las personas que deben someterse a la jurisdicción del Estado y los funcionarios encargados de ejercerla”.

El derecho procesal es la rama del derecho que tiene por objeto regular la organización y atribuciones de los tribunales de justicia y la actuación de las distintas personas que intervienen en los procesos judiciales. El derecho procesal es el derecho de las formalidades que se deben cumplir frente a los tribunales de justicia, a *contrario sensu*, el resto del derecho se refiere a la cuestión de fondo del conflicto llevado al debate.

2.1. Proceso y procedimiento

Antes de conocer el proceso en general, hay que establecer la diferencia entre proceso y procedimiento. Es tan fácil confundir el proceso con procedimiento, pero son dos cosas distintas, proceso es una cosa y procedimiento es otra.

El procedimiento en su enunciación es: El conjunto de formalidades a que deben someterse el juez y las partes en la tramitación del proceso. Tales formalidades varían según sea la clase de procedimientos de que se trate (penal, civil, administrativo, etc.) y aún dentro de un mismo tipo de proceso, podemos encontrar varios procedimientos, como sucede en el de cognición, cuyo prototipo es el llamado juicio ordinario.

Efectivamente existe un procedimiento para el denominado juicio ordinario de mayor cuantía y otro para el de menor cuantía.

“El proceso es el todo, es la serie de etapas concatenadas, ordenadas, sistematizadas, que nos sirven para la obtención de un fin, y ese fin es la sentencia. Procedimiento es la forma en que se desarrolla el proceso; por ejemplo: la forma en que se presenta la demanda, los requisitos que debe de llenar la demanda, la forma en que resuelve el Juez dándole trámite a la demanda, la forma en que se da el emplazamiento, la forma en que se realiza una notificación, la forma en que se articulan posiciones, etc”.⁹

Se puede decir que proceso constituye la serie de etapas ordenadas cuyo objetivo es la resolución de un conflicto planteado ante un órgano jurisdiccional para su respectiva solución por medio de una sentencia. Eduardo Couture dice que el proceso “Es la secuencia o serie de actos que se desenvuelven progresivamente con el objeto de resolver, mediante un juicio de autoridad, el conflicto sometido a su decisión”.¹⁰

Previo a entrar al proceso de conocimiento es necesario definir el término proceso, en materia jurídica, algunos autores lo definen: como la secuencia, el desenvolvimiento o la sucesión de momentos en que se realiza un acto jurídico, en un sentido más restringido un proceso es un conjunto de autos, documentos o legajos que conforman un expediente en el cual constan los actos correspondientes a un juicio. El proceso se

⁹ Orellana, Giovanni, **Derecho procesal civil guatemalteco**. Pág. 26, 30.

¹⁰ Gordillo, Mario Estuardo. **Derecho procesal civil guatemalteco**, Pág. 28.

considera como una actividad pública, que corresponde al estado, el cual tiene como finalidad obtener una solución al litigio planteado.

2.2. Debido proceso

El debido proceso es conocido como una garantía y un derecho fundamental amparado por la Constitución Política de la República Guatemala, que ha sido difundido, pero no desarrollado en su real dimensión y doctrinariamente es considerado dentro del derecho fundamental para la tutela judicial efectiva y también se desarrolla como una institución instrumental, que se enmarca en el principio de fundamentación de las resoluciones judiciales en el tema relacionado con las notificaciones y en lo que respecta al tema de los medios probatorios.

La Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 12 señala: "Nadie podrá ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante Juez o tribunal competente y preestablecido". Es a través de este presupuesto legal, como la Constitución consagra el derecho al debido proceso.

El debido proceso no se encuentra sistematizado dentro de la teoría del derecho procesal, del derecho judicial, sino que de forma más concreta al título de la ciencia procesal que con el desarrollo histórico y científico de la teoría general del proceso se ha positivizado en el texto normativo de la Constitución Política, de diversos principios y postulados esencialmente procesales y sin los cuales no se puede entender un proceso judicial justo y eficaz.

El principio anotado procura el bien de las personas y el de la sociedad en su conjunto. En el mismo las personas tienen interés en defender adecuadamente sus pretensiones dentro del proceso y la sociedad busca que el proceso sea llevado de la forma más adecuada para la satisfacción de las pretensiones de justicia que permitan mantener el orden social.

El debido proceso que se ampara con la tutela se encuentra ligado a las normas básicas constitucionales tendientes al orden justo y para ello es necesario el respeto a los derechos fundamentales, lo cual implica asegurar que los poderes públicos constituidos sujeten sus actos no solamente a las normas orgánicas constitucionales sino a los valores, principios y derechos.

2.3. Antecedentes

Actualmente el debido proceso es tomado en consideración como una de las conquistas de mayor importancia que ha logrado la lucha por el respeto de los derechos fundamentales de la persona. “Los antecedentes de la garantía del debido proceso se remontan a la Carta Magna de 1215, en la que el rey Juan sin Tierra, en donde se disponía que ningún hombre libre podría ser apresado, puesto en prisión, ni desposeído de sus bienes, costumbres y libertades, sino que en virtud del juicio”.¹¹

De la lectura de la Carta Magna del rey Juan sin Tierra, se aprecia que el debido proceso se consagra incluso para la protección de la persona humana antes de iniciado

¹¹ Ticona Postigo, Víctor. **El debido proceso**. Pág. 14.

el proceso judicial propiamente dicho, presentándose la detención y la prisión como excepciones a la libertad, las mismas que se concretizan previo juicio.

“Con la evolución de la jurisprudencia americana, a fines del siglo XIX, el debido proceso pasó de ser una garantía procesal de la libertad a una garantía sustantiva, por medio de la cual se limita también al órgano legislativo. Es un medio de controlar la razonabilidad de las leyes, que permite a los jueces verificar la validez constitucional de los actos legislativos, es decir, que para ser válidos requieren al legislador, al reglamentar los derechos reconocidos por la constitución que haya en la forma arbitraria dentro de un marco de razonabilidad”.¹²

El proceso penal es el reflejo de la realidad de un país, es un conocer de justos e infractores, es el origen de efectos dolorosos; pues es allí donde se puede establecer la fase negativa de la sociedad.

En todas las constituciones políticas, las leyes deben ser reconocidas por todos y su desconocimiento no es excusa para delinquir. La publicidad formal de los contenidos constitucionales y de las leyes y su promulgación crean una ficción jurídica del conocimiento de sus textos, pero en la realidad la mayoría de la población desconoce sus deberes y derechos legales.

La garantía del debido proceso se encuentra incorporada de manera más o menos explícita a la mayoría de las constituciones del mundo, para que toda persona cuente

¹² Olivera Vanini, Jorge. **Fundamentos del debido proceso**. Pág. 8.

con el recurso relacionado de que ante los tribunales competentes pueda ser amparada contra los actos que violen sus derechos fundamentales.

2.4. Definición de debido proceso

“El debido proceso es el conjunto de garantías que buscan asegurar a los interesados que han acudido a la administración pública o ante los jueces, una recta y cumplida decisión sobre sus derechos. El incumplimiento de las normas legales que rigen cada proceso administrativo o judicial genera una violación y un desconocimiento del mismo”.¹³

Esta cita, indica que el debido proceso o proceso justo, consiste en el conjunto de las garantías cuya finalidad es el aseguramiento a quienes tienen interés de la cumplida y recta decisión relacionada con sus derechos.

“El debido proceso constituye una garantía infranqueable para todo acto en el que se pretenda legítimamente imponer sanciones, cargas o castigos. Constituye un límite al abuso del poder de sancionar y con mayor razón, se considera un principio rector de la actuación administrativa del Estado y no sólo una obligación exigida a los juicios criminales”.¹⁴

De la definición anotada, se establece que el debido proceso es constitutivo de una garantía necesaria para los actos en los cuales sean impuestas sanciones y castigos.

¹³ Esparza Leibar, José María. **El principio del debido proceso**. Pág. 20.

¹⁴ Olivera. **Ob. Cit.** Pág. 10.

Además, es constitutiva de un límite al abuso del poder de sancionar. “El debido proceso es el que comprende un conjunto de principios, tales como el de legalidad, el del juez natural, el de favorabilidad en materia penal, el de presunción de inocencia y el de derecho de defensa; los cuales constituyen verdaderos derechos fundamentales”.¹⁵

La cita anterior, indica que el debido proceso abarca un conjunto de principios como lo son el de legalidad, juez natural, favorabilidad en materia penal, presunción de inocencia y derecho de defensa, por lo que “El debido proceso constituye un derecho fundamental de obligatorio cumplimiento para las actuaciones tanto judiciales como administrativas, para la defensa de los derechos de los ciudadanos, razón por la cual deben ser respetadas las formas propias del respectivo proceso”.¹⁶

La definición antes anotada señala la importancia de garantizar la transparencia de las actuaciones de las autoridades públicas y el agotamiento de las etapas previamente determinadas por el ordenamiento jurídico y por ello la ciudadanía sin distinción alguna, debe gozar del máximo de garantías jurídicas en lo relacionado con las actuaciones administrativas y legales encaminadas a la observancia del debido proceso.

2.5. La importancia del debido proceso

La importancia del debido proceso se liga a la búsqueda del orden justo, no es solamente poner en movimiento mecánico las reglas del procedimiento justo, para lo cual es necesario respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre

¹⁵ Chichizola, Mario. **El debido proceso como garantía constitucional**. Pág. 26.

¹⁶ **Idem**. Pág. 28.

apreciación de la prueba y lo más importante el derecho mismo. La necesidad enfocar el derecho desde un punto de vista tridimensional se extiende a todo fenómeno jurídico y en el caso del debido proceso consiste en el conjunto de garantías que se encuentran señaladas en la Constitución Política de la República, como parámetro para la existencia de un proceso válido y eficaz.

El debido proceso es un derecho fundamental, subjetivo y público que contiene un conjunto de garantías, principios procesales y derechos procesales que tienen las partes dentro del proceso. El cumplimiento del mismo asegura la eficacia del derecho a la tutela jurisdiccional efectiva. Dichas garantías, principios procesales y derechos son números *apertus*, teniendo como parámetro a la valoración jurídica de la justicia y de la divinidad humana, o sea, el ser humano como centro de la sociedad y su convivencia dentro de un Estado de derecho basado en una democracia sustancial como presupuesto necesario para el desarrollo del debido proceso.

“El debido proceso aparece en Inglaterra en 1215, como una garantía de las personas para ser sancionadas y para la existencia de un juicio previo. En 1580, en América Latina se sufrió la conquista por parte de los españoles y con ello se produjo una ola de violación a los derechos fundamentales procesos sin garantía”.¹⁷ Actualmente, existen diversos instrumentos internacionales sobre derechos humanos sin ningún reparo, siendo por ello de importancia la democracia de un país para que se cumpla de forma efectiva el debido proceso y además de base fáctica para su conceptualización, ello con respecto a la democracia y como aspiración de la sociedad.

¹⁷ Quiroga León, Aníbal. **El debido proceso legal y el sistema interamericano de protección de derechos humanos**, Pág. 8.

En el debido proceso las reglas y los principios se resumen en el concepto de norma. Tanto las reglas como los principios señalan lo que debe ser, ambos pueden formularse con la ayuda de las expresiones deónticas básicas del mandato, de la permisión y prohibición. Es de importancia anotar que este derecho es aplicable a todo tipo de proceso público o privado y por ende forma parte de la teoría general del proceso.

El caso de los elementos del debido proceso es fundamental, ya que a través de los mismos se permite alcanzar la finalidad de establecer los intereses de los justiciables, pues de nada serviría acceder al órgano jurisdiccional, si el proceso conforme al cual se va a dilucidar una pretensión, no reúne los supuestos necesarios para la satisfacción de la tutela jurisdiccional efectiva.

2.6. Derecho a un debido proceso

Dentro de un Estado de derecho, toda sentencia judicial tiene que encontrarse fundamentada en un proceso previo y legalmente tramitado, además, quedan prohibidas, por ende, las sentencias dictadas en un proceso previo. Ello es de importancia para el ámbito penal y procesal penal.

La exigencia de legalidad del proceso también consiste en una garantía de que el juez tiene que seguir un determinado esquema de juicio, sin poder llevar a cabo otro tipo de trámites que no se encuentren establecidos legalmente, con los cuales pudiera crear un juicio no basado en lineamientos de ley, para asegurar o defender los derechos y libertades de toda persona acusada de cometer un delito.

2.7. La existencia de un juez previamente determinado en el proceso

El contenido fundamental del derecho establece la prohibición de determinar un órgano jurisdiccional ad-hoc para el enjuiciamiento de un tema determinado. Además, como consecuencias adicionales se indica que el requisito de que todos los órganos jurisdiccionales tienen que ser creados y constituidos legalmente, lo cual los inviste de competencia y jurisdicción. Dicha constitución tiene que ser anterior al hecho que motiva al proceso y tiene que contar con los requisitos mínimos que aseguren su independencia y autonomía.

Este derecho va de la mano con lo que es la predictibilidad que se encarga de asegurar un sistema jurídico, debido a que los particulares tienen que estar en la total disponibilidad de saber y conocer cuáles son las normas jurídicas que los rigen y cuáles son los organismos jurisdiccionales que juzgaran los hechos y las actuaciones sin que esa determinación quede sujeta a la arbitrariedad de algún otro órgano estatal.

2.8. El principio de imparcialidad en el debido proceso

La inmediación consiste en que el juez está en contacto directo y personal con las partes, recibe las pruebas, oye los alegatos de las partes, puede interrogar y carea a litigantes y testigos, al extremo de que los medios probatorios no incorporados al proceso mediante la intervención suya, carecen de validez probatoria. No puede existir un debido proceso si el juez se encuentra del lado de una de las partes, este tiene que ser justo en relación a las mismas, lo cual se concreta en la denominada bilateralidad.

Para evitar dichas situaciones existen diversos mecanismos jurídicos:

- a) Se contempla la posibilidad de recusar al juez por encontrarse en relación de alguna forma con la parte contraria en el juicio, o sea que exista un vínculo de parentesco, amistad o de negocios en común.
- b) Cuando una de las garantías básicas en el estado del derecho, consista en que el tribunal se encuentre determinado con anterioridad a los hechos que motivan el juicio, y además, atienda de forma genérica una clase particular de casos, y no sea por tanto un tribunal ad hoc, creado de forma especial para la resolución de una situación jurídica.

En el ámbito civil, la sentencia judicial tiene que ceñirse a lo pedido por las partes dentro del proceso, lo cual se concreta en la proscripción de la institución ultra petita. Dentro del área penal, la sentencia judicial solamente puede establecer penas determinadas por la ley; o sea por delitos contemplados dentro de la misma.

2.9. La defensa técnica en el proceso

Cualquier persona tiene el derecho a poder ser asesorada por un especialista que entienda de asuntos jurídicos. En el caso de que una persona no pueda procurarse una defensa jurídica por sí misma, se contempla la institución del defensor o de un abogado de oficio, el cual es designado a través del Estado y procura ayuda jurídica gratuita, que trata de precautelar y resguardar el derecho a la defensa de la o el imputado

Con la finalidad de asegurar que cualquier particular inmerso dentro de un proceso judicial pueda contar con las mejores formas de defender su derecho y de encontrarse realmente informado del verdadero alcance del mismo es que se consolida dentro del derecho al debido proceso, el derecho de toda persona de contar con el asesoramiento de un abogado; o sea de una persona versada en derecho. De esa forma es como se busca asegurar el cumplimiento del principio de legalidad.

En el sistema jurídico guatemalteco, esta garantía es irrenunciable, debiendo los particulares contar siempre con la asesoría de un abogado. Pero, existen también sistemas jurídicos que liberalizaron el principio determinando la obligación solamente en determinadas materias, con lo cual el derecho se vulnera debido a que no se les permite a los particulares que sean asesorados mediante un abogado. Dentro del derecho de asistencia letrada se identifican claramente dos caracteres, siendo los mismos los siguientes:

- a) El derecho a la defensa de carácter privado, concretado el derecho de los particulares a ser representados por profesionales libremente designados por ellas.
- b) El derecho a la defensa de carácter público o derecho a que le sea proporcionado un abogado de oficio cuando sea necesario.

2.10. Garantía del debido proceso

“La institución del debido proceso fue una conquista de la Revolución Francesa, en contra de los jueces que aplicaban no la justicia más estricta, sino la voluntad del rey.

En ese sentido, dentro del moderno Estado de derecho, se entiende que todas las personas tienen igual derecho al acceso a la justicia”.¹⁸

Pero, ello no es coincidente con las actuales condiciones del mundo. Es notorio que los jueces tienden a juzgar con bastante benevolencia a aquellas personas que se encuentran mejor contactadas socialmente, debido a que la promoción de sus cargos hacia judicaturas superiores se encuentra bajo la dependencia de esos contactos sociales. Por otro lado, no siempre las partes se encuentran en equivalencia de condiciones, debido a que el litigante con mayores recursos tiene la oportunidad de contratar mejores abogados, mientras que los litigantes de menores recursos dependen en la mayoría de ocasiones de defensores de oficio ofrecidos por el Estado.

El acceso del ciudadano común a la justicia se encuentra dificultado por el hecho de que el quehacer jurídico genera sus propias condiciones, lleno de términos incomprensibles, quien por lo general no entiende claramente lo que sucede dentro del proceso. Todo ello atenta contra el proceso, pero hasta la fecha, no se ha logrado encontrar una solución que sea satisfactoria que las resuelva por completo.

¹⁸ Binder, Alberto. **Funciones y disfunciones del Ministerio Público**. Pág. 5.

CAPÍTULO III

3. Derechos de los consumidores

Los derechos del consumidor, se otorgan específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, que son reconocidos como consecuencia de la cantidad en la producción y en el consumo, que se evidencia en las situaciones en las que el consumidor es víctima de abusos a raíz de su posición de inferioridad en un mercado que se torna complejo a fin de brindarle protección.

3.1. Antecedentes históricos del derecho al consumidor

La defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica debe ser protegida por el Estado, y su objetivo principal es 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 tiene que contemplar.

En este sentido las Naciones Unidas, en la Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, definieron el que hacer de los gobiernos en la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas por dicha Organización; de esa cuenta se promulgo el Decreto Ley 1-85 del jefe de Estado, general Oscar Humberto Mejía Victores.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos, en este sentido la Constitución de la República de Guatemala, señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

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

El Reglamento del acuerdo de creación de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, establece sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras.

La actual Dirección de Protección al Consumidor y Usuario, entidad responsable de la aplicación, de nuevos instrumentos y hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios. funciona como una dependencia del Ministerio de Economía, de acuerdo a lo que 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 que desarrolla los procedimientos administrativos para la aplicación de la Ley.

Dentro del actual marco legal, una de las principales funciones tutelares que debe implementar la DIACO, es la de educar y orientar al consumidor o usuario en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal y cómo y dónde puede ejercer y/o reclamar dichos derechos. Las metas a nivel institucional de la DIACO son la administración y aplicación de la Ley y su reglamento, asimismo, promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios. Los objetivos que se persiguen:

- a) "Atender las quejas sobre inconformidades en la adquisición de productos y servicios.
- b) Mediación entre consumidores y proveedores.
- c) Resolución de quejas mediante los procedimientos que la Ley determina.

- d) Informar, educar y asesorar al consumidor.
- e) Monitoreo de precios de productos de consumo popular.
- f) Verificación y vigilancia en el cumplimiento de la normativa, reglamentación y disposiciones legales y técnicas (nacionales e internacionales) vigentes para el país (tanto para bienes como servicios).
- g) Aplicar las infracciones y sanciones que correspondan en el marco de la Ley”.¹⁹

Es a partir de entrada en vigencia de la Ley, se observa un reconocimiento verdadero de los derechos y obligaciones de los consumidores, los cuales son reconocidos y respaldados por las directrices para la protección del consumidor.

3.2. Importantes derechos de los consumidores

El derecho del consumidor es una rama del derecho económico, tomando como base la relación jurídica de consumo, de una manera subjetiva, tomando como base, la Constitución Política de la República de Guatemala Artículo 119 literal i), establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en el Artículo 4 proporciona los derechos de consumidores y usuarios:

¹⁹ DIACO GT diaco.gob.gt › **Funciones** (Consultado: el 1 de marzo de 2024)

- a) "La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso 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 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.
- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne o publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.

- h) 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.
- 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”.

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

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

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

3.3. Propósito de la protección al consumidor y usuario

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

Al respecto de este tema, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 1 regula sobre el: “Objeto: Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público”.

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

Los servicios que presta el Estado a sus habitantes no han sido suficientes para satisfacer sus necesidades básicas y elementales, especialmente a los créditos que

pueda optar la población en general y de esta manera, el usuario tiene la necesidad de buscar otras opciones como las empresas para poder conseguir créditos, en este contratan un crédito a través de las tarjetas de crédito y sin normas que los protejan.

3.4. Autoridad competente de asistencia de los consumidores y usuarios

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

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

3.5. Facultades de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

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

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

- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta ley....
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial y la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas coercitivas necesarias, en su caso.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios

- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario...”

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

3.6. Infracciones y sanciones ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

Se le denomina infracción a la violación de una regulación administrativa, ordenanza o en algunas jurisdicciones incluye las contravenciones del incumplimiento, también pueden denominarse a las faltas administrativas y se manejan como acción y omisión de proveedores que nacen de la relación de consumo. El Artículo 68 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en cuanto a las infracciones regula: “toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que impliquen violación de normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente ley, constituye infracción sancionable por la dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

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

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

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

Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción”.

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



CAPÍTULO IV

4. Determinar el procedimiento del arbitraje de consumo regulado en el artículo 83 de la ley de protección al consumidor y usuario en la solución de conflictos

En la actualidad el debido proceso es considerado como una de las conquistas más importantes que ha logrado la lucha por el respeto de los derechos fundamentales de la persona y la falta de procedimiento del trámite para la solución de conflictos por medio del arbitraje de consumo, es una violación del debido proceso.

Si bien el Artículo 83 especifica que en cualquier momento las partes podrán someterse al arbitraje de consumo y que se podrá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables, es importante mencionar que, en la mencionada Ley, no ni existe procedimiento del trámite del arbitraje.

4.1. Arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo es “aquella en la que el receptor de la prestación o del bien es consumidor, y su contraparte una persona dedicada habitualmente a obtener lucro con las prestaciones iguales o semejantes. Solo habrá de considerarse relación de consumo aquella en la que la contraparte - empresario, comerciante o profesional - actúe en el ejercicio de su actividad o profesión”.²¹

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

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

En este sentido, el Artículo 83 regula. "Arbitraje de consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables".

Con la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo extrajudicial adecuado de resolver conflictos que debe ser, de manera rápida, sencilla, definitiva, vinculante y ejecutiva entre las partes, el mismo que ha sido especialmente diseñado y dirigido a atender las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación con cualquier actividad o sector empresarial"

4.2. Relaciones de consumo entre usuario y comerciante

La relación de consumo "Es aquella en la que el receptor de la prestación o del bien es consumidor, y su contraparte una persona dedicada habitualmente a obtener lucro con las prestaciones iguales o semejantes. Solo habrá de considerarse relación de consumo aquella en la que la contraparte empresario, comerciante o profesional actúe en el ejercicio de su actividad o profesión, de tal suerte que si un abogado arrienda a título privado una vivienda de su propiedad a un particular, no estaremos entonces en presencia de una relación o acto de consumo, sino en un negocio jurídico entre particulares.

No podrán ser objeto del arbitraje de consumo las cuestiones litigiosas derivadas de relaciones entre particulares o consumidores ni las derivadas de relaciones entre empresarios o comerciantes por no estar éstas comprendidas dentro del concepto jurídico aportado de relación de consumo".²²

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

El Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece en el último párrafo, además se pueden excluir las operaciones a título gratuito. Sí son consideradas operaciones de consumo los bienes o servicios suministrados gratuitamente con ocasión de una transacción onerosa, como el caso de las ofertas, promociones, regalos o vinculados a la transacción originaria.

Por medio del arbitraje de consumo se pretende eliminar las diferencias que existen entre los consumidores y los empresarios en sus relaciones o actos de consumo, ya que es un procedimiento alternativo de resolución de conflictos voluntario y gratuito que resuelve de manera definitiva la controversia entre consumidores y empresas, con plazos de gestión abreviados.

²² *Ibíd.* Pág. 4.

4.3. El arbitraje de consumo en los conflictos entre el usuario y comerciante

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

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

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

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

²⁴ Álvarez Alarcón, Arturo, **El sistema español de arbitraje de consumo**. Pág. 19

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

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

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

La que adquiere una especial importancia las relacionadas con el consumo, por la oposición que en ellas tiene la población consumidora y que merecen un específico y especial tratamiento jurídico. La Constitución de la República de Guatemala señala en el Artículo 12 la obligación del Estado de la defensa a los derechos de los consumidores, por lo tanto, esta defensa de los consumidores constituye una de las exigencias que derivan de la concepción del estado como estado social.

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

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

4.4. Características del arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo presenta las siguientes características

- a) Voluntariedad: es la principal característica en el arbitraje de consumo, es la voluntad misma de las partes que lo genera e impulsa y activa, pues cuando un arbitraje es obligatorio no existe arbitraje, pues la sumisión al procedimiento arbitral queda plasmada en el documento (clausula o convenio arbitral), así como, la voluntad de cumplir la decisión arbitral, pues así lo refiere específicamente el Artículo cuatro de la Ley de Arbitraje que establece Definiciones. A los efectos de la presente ley: 1 "Acuerdo de Arbitraje", o simplemente "Acuerdo", es aquél por virtud del cual las partes deciden someter a arbitraje todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual...".

- b) Vinculante y ejecutivo: es una característica que se puede mencionar pues se le otorga al laudo un carácter ejecutivo y su obligación de cumplirlo como si se tratara de una sentencia judicial, el Artículo 48 de la Ley de Arbitraje que establece sobre "El procedimiento de reconocimiento o ejecución de laudos se sujetará a las siguientes reglas: 1. Transcurrido el plazo de un mes, señalado en el Artículo 43 (3), sin que el laudo haya sido cumplido, podrá obtenerse su ejecución forzosa ante el tribunal competente de conformidad con el Artículo 46 (1), mediante la solicitud de la ejecución, a la cual se acompañarán los documentos indicados en el Artículo 46". En pocas palabras quiere decir que las partes están obligadas a cumplir el laudo.

- c) Eficacia en el procedimiento y su celeridad: el sistema arbitral de consumo y encuentra establecido en la Ley de Protección al Consumidor y usuario en el Artículo uno “Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público”, esto señala entre otras cosas proteger al consumidor con procedimientos eficaces, por lo que el arbitraje de consumo es una vía de solución eficaz para resolver los conflictos entre consumidores y empresarios, por lo cual se puede mencionar como otro elemento característico eficaz del arbitraje de consumo.

- d) Economía procesal: el arbitraje de consumo es que debe ser gratuito para los protagonistas del conflicto, pues solamente en algunos supuestos determinados como la práctica de peritajes se establecerían costos por quien haya propuesto la prueba, de tal forma que los litigios de consumo suelen caracterizarse por la desproporción entre el valor económico del litigio y los costos del algún procedimiento, por lo que, el ingreso al sistema arbitral de consumo, conlleva al beneficio económico en la nula o mínima costos del procedimiento arbitral

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

de prueba en un proceso arbitral, deben observarse los principios de audiencia, contradicción e igualdad entre las partes.

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

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

f) Independencia y responsabilidad de los árbitros: se funda en garantía del ejercicio de la protestad arbitral, pues tiene la obligación de actuar y decidir en forma imparcial, por lo que se debe puntualizar que la neutralidad con lo que actúa el árbitro, no debe confundirse con la imparcialidad. “La imparcialidad como la parcialidad, su contrario, son conceptos subjetivos: la primera implica la voluntad de no favorecer a ninguna de las partes, la segunda la voluntad de favorecer o desfavorecer a una de ellas. La neutralidad es un concepto objetivo. No se refiere a la existencia o inexistencia de prejuicios para con las partes del que decide sino a la distancia objetiva que existe entre él y cada una de las partes, en el que deberá actuar conforme a los criterios de equidad.”²⁷

²⁷ Yves Derains. **La neutralidad cultural del árbitro internacional**, www.limaarbitration.net. fecha de (Consultada 12 de febrero de 2024)

Al efecto cuando se detecta que el árbitro puede ser parcial por alguna situación con alguno de los contendientes, deberá de hacerlo de su conocimiento para la procedencia de la recusación o excusa, si no lo hace, sabiendo de antemano alguna relación existente, está consintiendo todas las actuaciones del árbitro y con ello posteriormente no hay defensa.

El Artículo 16 de la Ley de Arbitraje sobre los Motivos de recusación. 1 La persona a quien se comunique su posible nombramiento como árbitro deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia. El árbitro, desde el momento de su nombramiento y durante todas las actuaciones arbitrales, revelará sin demora tales circunstancias a las partes, a menos que ya les hubiera informado de ellas...

- h) Imparcialidad: Para garantizar la imparcialidad de un procedimiento, los árbitros que intervienen son responsables del mismo:
- Serán nombradas por un período de tiempo determinado y no podrán ser destituidas sin causa justificada;
 - No tendrán ningún conflicto de interés aparente o real con ninguna de las partes;
 - Facilitarán a ambas partes información sobre su imparcialidad y competencia antes de que comience el procedimiento.

4.5. Procedimiento que se aplica al proceso del arbitraje de consumo

El Artículo 89 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece “Audiencia Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección buscará dirimir la controversia o conflicto buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliar o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará”.

El Artículo 83 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, “Arbitraje De consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables”.

El problema que radica en este tema es la falta de un procedimiento específico para la solución de un conflicto de intereses en materia del arbitraje de consumo, por lo que, se remite a la ley de arbitraje, pero es el caso que, en esta ley, no tiene un procedimiento para su trámite por lo que es, una violación al debido proceso, ya que por ser el tema de esta investigación es imperativo que se enfoque en el buen entendimiento del mismo y así comprender la necesidad de regular dicho trámite.

El trámite del proceso del arbitraje se rige de acuerdo al Reglamento de Conciliación y Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala

y de la Fundación CENAC, Centro de Arbitraje y Conciliación. Aprobado por la Junta Directiva del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala el 14 de julio del 2014.

- a) Solicitud: La solicitud de arbitraje se hará por escrito y será presentada directamente al Centro o se enviará personalmente, vía fax, comunicación electrónica, correo certificado o cualquier otro sistema de telecomunicación, Artículo 24
- b) Notificación y revisión del acuerdo o cláusula arbitral: "Cuando no exista entre las partes un convenio de arbitraje, o cuando no exista un convenio que hace referencia al arbitraje del Centro, éste notificará a la otra parte, quien dentro del plazo de diez (10) días, deberá pronunciarse sobre si acepta expresamente el presente Reglamento para la administración del arbitraje" ... "Cuando exista entre las partes un convenio de arbitraje que haga referencia a El Centro, ésta notificará la solicitud de arbitraje a la parte requerida, solicitándole que dentro del plazo de diez (10) días cumpla, en lo aplicable, con los mismos requisitos de la solicitud de arbitraje establecidos en este Reglamento". Artículo 25 y 27.
- c) Presentación de la demanda formulario de solicitud y constancia de pago de trescientos dólares US\$ 300.00 Artículo 46
- d) Contestación de la demanda y reconvención: En un plazo de 10 días contados a partir de la notificación de la demanda se presenta la contestación de la demanda y constancia de pago de trescientos dólares US\$ 300.00.

- e) Número de los árbitros: “Si las partes no hubieren convenido nada en contrario, o el monto de la controversia excede de doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$200,000.00), el Tribunal Arbitral se integrará con tres (3) árbitros, correspondiéndole en todos los casos a El Centro la designación del Presidente del Tribunal Arbitral. Si el monto de la controversia fuere igual o menor a la cantidad indicada, y las partes no hubiesen dispuesto nada en contrario, el Tribunal se integrará con un único árbitro nombrado por el Centro”. Artículo 29.
- f) Nombramiento del tribunal arbitral reconvención: Una vez las partes han aceptado someter a arbitraje la controversia, El Centro hará la designación de los árbitros, Artículo 30.
- g) Audiencia de instalación; E en la audiencia de instalación los arbitro tomaran posesión de sus cargos y se pondrá a su disposición el expediente respectivo. Artículo 37.
- h) Primera audiencia: “El Tribunal Arbitral decidirá si han de celebrarse audiencias o si las actuaciones se substanciarán sobre la base de documentos y pruebas. Después de que ha sido presentada la contestación de la demanda o la contestación de la reconvención, según sea el caso, el Tribunal Arbitral señalará audiencia para establecer con las partes la forma de diligenciamiento de las pruebas, y una calendarización para presentarlas” ... Artículo 50.

- i) Periodo de prueba: "El Tribunal Arbitral determinará la admisibilidad, la pertinencia y la importancia de las pruebas. Salvo pacto en contrario de las partes, el período probatorio no podrá exceder de tres (3) meses". Artículo 54.
- j) Alegatos finales: finalizado el periodo de prueba se señala audiencia dentro de los siguientes quince días para oír los alegatos finales, Artículo 57
- k) Laudo arbitral: El Tribunal Arbitral deberá emitir su laudo dentro de un plazo no mayor de seis meses contados a partir de la fecha en que quede instalado el Tribunal Arbitral. Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes podrá (con notificación a la otra) solicitar a los árbitros: Artículo 61.
- La corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico o de naturaleza similar.
 - La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.
 - Un complemento del laudo en relación a de peticiones formuladas y no resueltas en él.
 - Asimismo, y excepcionalmente, las partes podrán llevar a cabo las siguientes acciones:
- l) Recurso de revisión ante la Corte de Apelaciones: El problema del arbitraje de consumo en base a la Ley de Arbitraje es que es oneroso y en este caso, el consumidor y usuario tendría que pagar la cantidad de trescientos dólares o su equivalente en quetzales, algo que el Estado dejaría de ser protector del

consumidor, por lo que es necesario la reforma de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Aunado a lo anterior es conveniente hacer algunas apreciaciones respecto a la gratuidad del sistema arbitral del consumo puesto que efectivamente no tiene por qué cargarse económicamente a los actores del conflicto, pero si tiene un costo en todo lo que soporta su funcionamiento que recae en la administración del tribunal arbitral de consumo, es decir, que todos aquellos que colaboran para que opere el arbitraje de consumo de alguna forma tienen retribución, además de los costos de los recursos materiales y humanos de la administración, aunado a los costos del desahogo de elementos de convicción propuesto por las partes o el mismo órgano arbitral, en igual forma toda la publicidad que se despliega para conocer el sistema arbitral de consumo.

4.6. Propuesta del procedimiento del arbitraje de consumo

El trámite del procedimiento del arbitraje de consumo se puede desarrollar de la forma más accesible a las partes especialmente al consumidor y puede realizarse de la siguiente forma:

- a) La solicitud de arbitraje se hará por escrito y será presentada directamente la cual debe ir acompañado de la documentación que se estime necesaria (factura, contratos...). a la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor que se enviará personalmente, vía fax, comunicación electrónica, correo certificado o cualquier otro sistema de telecomunicación.

- b) Presentación por escrito de la solicitud. estableciendo cual es el agravio causado en la compra del bien o servicio.
- c) Admisión de la solicitud de arbitraje. admitida la solicitud de arbitraje, se trasladará a la empresa reclamada para su aceptación, salvo que esté adherida al sistema arbitral, en cuyo caso pasa directamente a trámite.
- Si no se acepta el arbitraje, se archivará el expediente en esta vía y el consumidor podrá dirigirse a los tribunales de justicia. Además de la no aceptación por parte de la empresa no adherida, éste rechazo también se puede producir porque:
 - No reúne los requisitos. Se pide al reclamante que lo resuelva en un plazo inferior a 15 días.
 - Falta de fundamentación.
 - No existe vulneración de los derechos económicos del consumidor y No es objeto de arbitraje.
- d) Notificación: después de recibida la solicitud de arbitraje, la Dirección deberá notificársela al proveedor o al consumidor según el caso.
- e) Contestación: el proveedor o el consumidor, según sea el caso, deberá manifestar a la Dirección, dentro de cinco días hábiles de recibida la notificación de la solicitud de arbitraje, si acepta o rechaza el sometimiento al proceso arbitral, en caso de que no exista acuerdo previo; su no contestación se tendrá como negativa y se archivará.

f) Designación del colegio arbitral: en este caso es necesario la creación de un Colegio Arbitral por la administración pública para conocer el asunto, que señale fecha y lugar de la audiencia. Este colegio arbitral puede tener una composición tripartita de la siguiente forma:

- Un representante de la administración.
- Un representante de los intereses de los consumidores.
- Un representante del sector empresarial.
- se puede emplear un solo árbitro para resolver desavenencias sencillas siempre que la cuantía reclamada sea mínima.

g) La audiencia. en un plazo de 3 meses desde el inicio del procedimiento. A la audiencia podrán concurrir las partes, solas o acompañadas de su representante legal. También podrán no comparecer personalmente y autorizar por escrito a una persona para que las represente, o remitir sus alegaciones por escrito a la junta arbitral. Durante la audiencia, las partes expondrán sus posturas, aportarán las pruebas de que dispongan o propondrán la práctica de un peritaje. El colegio arbitral determinará si procede la realización de una prueba pericial, a la que serán convocadas las partes. No es obligatorio, pero es conveniente la asistencia.

h) Laudo dictado por el colegio arbitral: Desde el inicio del procedimiento arbitral se dispone de un plazo de 6 meses para dictar laudo. El laudo que dicte el colegio arbitral obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación.

En caso de incumplimiento del laudo arbitral, se podrá solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia del ramo civil. El laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios por la misma causa. Contra el laudo arbitral sólo cabe recurrir por causas formales, no entrando a debatir sobre el objeto de la reclamación, ya que el laudo tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme. Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes podrá (con notificación a la otra) solicitar a los árbitros:

- La corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico o de naturaleza similar.
 - La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.
 - Un complemento del laudo en relación a de peticiones formuladas y no resueltas en él.
 - Asimismo, y excepcionalmente, las partes podrán llevar a cabo las siguientes acciones:
- i) Recurso de revisión ante la Sala de Apelaciones del ramo civil: con lo anterior se cumple el vínculo que se realiza entre un usuario o consumidor y empresario o comerciante; ya que en la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, y el perjuicio que provoca en las operaciones o en la prestación de consumo tiene un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo y su protección. El trámite del procedimiento arbitral de consumo se debe ajustar a los principios de contradicción, audiencia e igualdad, entendiéndose así:

- a) Principio de contradicción: es el principio general del derecho menos cuestionado que consiste en una auténtica garantía de audiencia, el cual asume un papel verdaderamente activo en el procedimiento arbitral, al no poder el tribunal arbitral, emitir ninguna resolución sobre una petición de las partes, sin antes dar a la contraparte la oportunidad de expresar sus razones, en el momento y de viva voz, implica que las partes expresaran los argumentos que consideren necesarios para su defensa y, la contraparte podrá contradecir lo que a su derecho corresponda, sobre todo si en el juicio asisten testigos o peritos que brinden sus argumentos al proceso.
- b) Principio de igualdad: consiste en el que el sistema arbitral de consumo debe de otorgar los mismos plazos términos y de más circunstancias a cada uno de los contendientes en el conflicto para cumplir con la imparcialidad y neutralidad que se requiere en el sistema arbitral, esto implica que los litigantes tengan las mismas oportunidades de actuación dentro del proceso.
- c) Principio de audiencia: es el derecho que tiene toda persona para ejercer su defensa y ser oída, con las debidas oportunidades y dentro de un plazo razonable, por la autoridad competente previo al reconocimiento o restricción de sus derechos y obligaciones, la omisión o defectuosa realización de los actos de comunicación procesal constituye, una indefensión contraria al derecho a la tutela judicial efectiva cuando prive al destinatario afectado del conocimiento necesario para que pueda ejercer convenientemente su derecho de defensa en los procesos o recursos en que intervenga o deba intervenir.

En conclusión, los principios de contradicción, audiencia e igualdad se encuentran inmersos en la Constitución Política de la República de Guatemala, especialmente los que garantiza a las partes la posibilidad de hacer valer sus pretensiones, formulando alegaciones y presentados todas las pruebas necesarias para defender sus legítimos derechos en el arbitraje de consumo, en un procedimiento que otorgue igualdad de condiciones a cada parte.

Ya que estos definen la forma en que se diseña u organiza la justicia, y postula el resultado del proceso, consecuencia necesaria de resolver los conflictos entre dos partes, que posean igualdad de condiciones para disponer de sus oposiciones.



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 12 establece la aplicación del debido proceso, entendiéndose cuando el gobierno o autoridad daña a una persona sin seguir exactamente el curso de la ley incurre en una violación del debido proceso, esto se refiere a que en todo proceso debe tener un trámite para resolver una de toda cuestión o petición sea esto administrativo o judicial, por lo que, el Artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Arbitraje De consumo. Establece que: En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables.

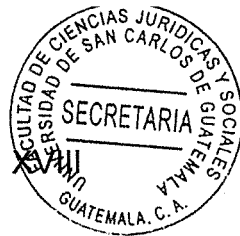
Pero en la Ley de Arbitraje no especifica procedimiento alguno para la solución de conflictos en materia de arbitraje y se rige al Reglamento de Conciliación y Arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala y de la Fundación CENAC, Centro de Arbitraje y Conciliación, por lo que es oneroso para el consumidor y usuario.

Esto deja en total indefensión a los usuarios en un conflicto de consumo, toda vez que violenta el debido proceso y para asegurar el respeto a las garantías individuales y que se permita resolver conflictos por medio del arbitraje de consumo con agilidad, es necesario que la Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor, que regule el procedimiento establecido en la Ley para la solución de los intereses de los usuarios y comerciantes.



BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE GODOY, Mario. **Derecho procesal civil guatemalteco**. Guatemala: Ed. Librería jurídica. 1999.
- ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo, **El sistema español de arbitraje de consumo**. Madrid, España: Ed. El Instituto Nacional del consumo, 1999.
- BIELSA, Rafael, **Derecho Administrativo**, Buenos Aires Argentina: Ed. La Ley, 1964.
- BINDER, Alberto. **Funciones y disfunciones del Ministerio Público**, Guatemala: Ed. Instituto, 1997.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho administrativo**. Guatemala: Ed. Zimeri, 1995.
- CARLO QUINTANA, Ignacio, **El acceso de los consumidores a la justicia en España**, experiencia europea, Estudios sobre consumo, España: N° 13, 1988.
- CASSAGNE, Juan Carlos, **El principio de legalidad y el control judicial de la discrecionalidad administrativa**. Buenos Aires Argentina: Ed. Marcial Pons, 2009
- CERVANTES AHUMADA, Raúl. **Títulos y operaciones de crédito**. Distrito Federal, México: Ed. Impresiones Editoriales. 1988.
- CHICHIZOLA, Mario. **El debido proceso como garantía constitucional**, Buenos Aires, Argentina: Ed. La Ley S.A., 1990.
- DIACO GT diaco.gob.gt > **Funciones** (consultado el 12 de marzo de 2024)
- ESPARZA LEIBAR, José María. **El principio del debido proceso**, Barcelona, España: Ed. Bosch, 1995.
- GORJON GÓMEZ, Francisco J. Y STEELE GARZA, José G., **Métodos alternos de solución de conflictos**, México: Ed. Oxford, 2008.
- LEIVA, Linegard **Derechos y protección al consumidor en la legislación guatemalteca**. Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Septiembre 1996.



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

RUIZ JIMÉNEZ, José Antonio, **Ámbito objetivo del arbitraje de consumo**. En el curso de especialización en Arbitraje de Consumo de la Universidad del País Vasco, <http://www.sc.ehu.es/dpwlonaadadr/modulos/19.htm>, (Consultado el 10 de marzo de 2024)

OLIVERA VANINI, Jorge. **Fundamentos del debido proceso**, Valencia, España: Ed. Ariel, 1987.

QUIROGA LEÓN, Aníbal. **El debido proceso legal y el sistema interamericano de protección de derechos humanos**, Madrid, España: Ed. Reus, 1989.

TICONA POSTIGO, Víctor. **El debido proceso**, Buenos Aires, Argentina: Ed. Rodhas, 1999.

YVES DERAINS. **La neutralidad cultural del árbitro internacional**, www.limaarbitration.net. (Consultada 12 febrero de 2024)

LEGISLACIÓN:

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

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

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

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

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