

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



**LA FUNCIÓN NOTARIAL COMO FACTOR DE SEGURIDAD JURÍDICA PREVENTIVA
DEL CONSUMIDOR**

SERGIO DANILO CASTILLO MEJÍA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2024

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

**LA FUNCIÓN NOTARIAL COMO FACTOR DE SEGURIDAD JURÍDICA PREVENTIVA
DEL CONSUMIDOR**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

SERGIO DANILO CASTILLO MEJÍA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

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 Arriaga 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
EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:		
Presidente:	Lic.	Alexander Fernando Cardenas Villanueva
Vocal:	Lic.	Carlos Alberto Medina Vielman
Secretaria:	Lcda.	Zindy Elizabeth Diaz Ruiz

Segunda Fase:

Presidente:	Lic.	Pedro Jose Luis Marroquin Chinchilla
Vocal:	Lic.	Luis Alberto Patzan Marroquin
Secretario:	Lic.	Rony Lopez Jerez

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



USAC

TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
28 de marzo de 2023

Atentamente pase al (a) Profesional, **EDWIN ARTURO PACHECO BARCO**, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante **SERGIO DANILO CASTILLO MEJÍA**, con carné 201602293, intitulado: **LA FUNCIÓN NOTARIAL COMO FACTOR DE SEGURIDAD JURÍDICA PREVENTIVA DEL CONSUMIDOR.**

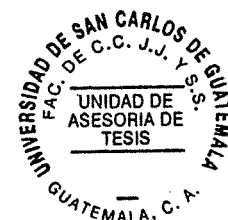
Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

CARLOS EBERTITO HERRERA RECINOS

Jefe (a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



SAQO

Fecha de recepción 28 / 03 / 2023 (f) _____

Asesor(a)
(Firma y sello)
Edwin Arturo Pacheco Barco
Abogado y Notario

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

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

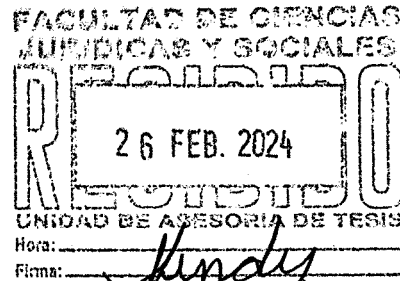


LIC. EDWIN ARTURO PACHECO BARCO
Abogado y Notario. Col 9758



Guatemala, 16 de mayo de 2023

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



Distinguido Doctor. Herrera Recinos.

De conformidad con el nombramiento emitido con fecha veintiocho de marzo del año dos mil veintitrés, en el cual se me nombra para realizar las modificaciones de forma y de fondo en el trabajo de investigación como asesor de Tesis del bachiller: **SERGIO DANILO CASTILLO MEJÍA**, con número de carné: **201602293**, me dirijo a usted haciendo referencia a la misma con el objeto de informar mi labor y oportunamente y estableciendo que con la estudiante no existe relación de parentesco o enemistad.

EXPONGO:

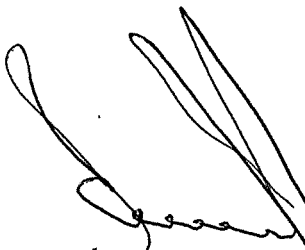
1. He procedido a revisar metódica y técnicamente la estudiante en el desarrollo de su tesis titulada: **LA FUNCIÓN NOTARIAL COMO FACTOR DE SEGURIDAD JURÍDICA PREVENTIVA DEL CONSUMIDOR.**
 - a. Al momento de realizar la revisión de la tesis antes indicada, le sugerí correcciones que en su momento consideré necesarias, para la mejor comprensión del tema, las cuales fueron corregidas en su momento adecuado.
 - b. El contenido científico y técnico de la tesis: El estudiante abarcó tópicos de importancia en materia notarial, enfocado desde un punto de vista jurídico y social de seguridad jurídica preventiva del consumidor.
 - c. La metodología y técnicas de la investigación: Para el desarrollo de la investigación, se tiene como base el método analítico: con el objeto de analizar la legislación civil; el método sintético: para la unificación de la información del trabajo final; el método deductivo: Con el que se obtuvieron los datos que comprobaron la hipótesis; y el inductivo: para conformar el marco teórico que sustenta el informe de tesis. La técnica de investigación fue la bibliográfica, al consultarse diferentes autores nacionales y la legislación.
 - d. La redacción: En la estructura formal de la tesis está compuesta de cuatro capítulos, que están desarrollados en temas que se relacionan entre sí.

15. Calle "A" 10 - 44 zona 1
Teléfono. 5935 2367
pachecobarcoarturo1956@gmail.com

LIC. EDWIN ARTURO PACHECO BARCO
Abogado y Notario. Col 9758



- e. La conclusión discursiva: La función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor tiene relación directa con el Código de Notariado y con la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, puesto que se trata de asignarle al notario el cumplimiento de su papel de asesoría a las partes, con la finalidad de que no tome partido a favor del proveedor porque este es el actor dominante en las relaciones mercantiles, sino que el notario se mantenga neutral, solo subordinado a la ley, para garantizar que el usuario no sea engañado en la adquisición de bienes o servicios que ofrece el proveedor. Se debe garantizar la aplicación de la ley de acuerdo a los parámetros establecidos en la misma, para garantizar que se cumpla con la seguridad jurídica preventiva y así evitar ser arrastrado hacia conflictos judiciales al haber actuado en contra del principio de neutralidad que lo debe caracterizar.
2. Atendiendo a lo indicado en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, informo a usted, que **APRUEBO**, ampliamente la investigación realizada, por lo que emito dictamen favorable, ya que considero el tema un importante aporte.



LIC. EDWIN ARTURO PACHECO BARCO

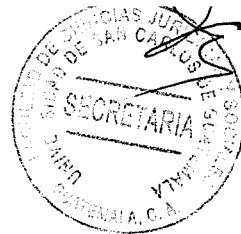
Abogado y Notario. Col 9758

Edwin Arturo Pacheco Barco

Abogado y Notario



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

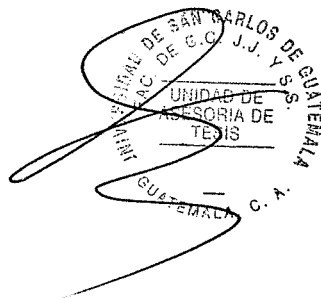


D.ORD. 517-2024

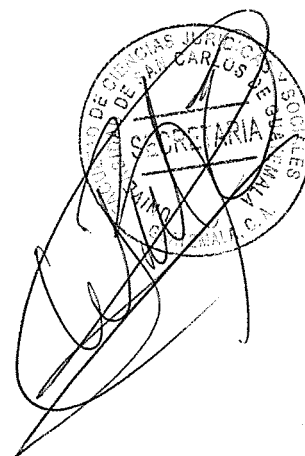
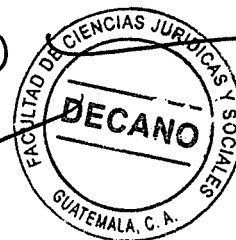
Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, quince de mayo de dos mil veinticuatro.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante, **SERGIO DANILO CASTILLO MEJÍA**, titulado **LA FUNCIÓN NOTARIAL COMO FACTOR DE SEGURIDAD JURÍDICA PREVENTIVA DEL CONSUMIDOR**. 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:

Fuente de fortaleza y guía constante en mi viaje académico. Agradezco su infinita misericordia y sabiduría que me han sostenido en cada paso de esta travesía. Sin tu amor incondicional, este logro no sería posible.

A MI PADRE:

Sergio Danilo Castillo Dávila cuyo amor incondicional y constante apoyo han sido mi mayor inspiración. Este logro es un testimonio de tu dedicación y sacrificio. Gracias por ser mi guía y mi ejemplo a seguir. ¡Este éxito también es tuyo!

A MI MADRE:

Gloria Marina Mejía Mejía, fuente de amor inagotable y fortaleza incansable. Tu apoyo incondicional y tus palabras de aliento han sido mi luz en los momentos más oscuros. Este logro es un tributo a tu amor y sacrificio. Gracias por ser mi inspiración y mi roca. ¡Este éxito es también tuyo!

A MIS HERMANAS:

Gloria, Vilma, Stephanie y Daniela compañeras de risas y cómplices de sueños. Su amor, aliento y complicidad han sido mi refugio en cada etapa de esta travesía académica. Este logro también es suyo, y espero seguir contando con su respaldo en futuros desafíos.

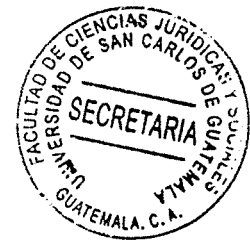


A: Licenciado Cesar Solares agradezco consejos, enseñanzas y la invaluable ayudada proporcionada. Su contribución ha sido fundamental en mi desarrollo académico y estoy seguro de que seguirá siendo un activo en mi vida profesional.

A: Licenciada Milvia Sandoval por sus valiosos consejos y enseñanzas a lo largo de esta travesía académica. Su apoyo ha sido fundamental, y estoy agradecido por cada orientación recibida durante esta etapa.

A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala. Por brindarme los conocimientos que hoy me convierten en un profesional y ser un pilar fundamental de mi formación académica. Este logro académico es el fruto de la calidad de enseñanza y el compromiso de la facultad con la formación integral.

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala, alma máter que albergó durante todo este tiempo mis sueños de estudiante y superación. Agradezco a esta institución por brindarme las herramientas y oportunidades que han dado forma a mi crecimiento académico y personal. Gracias por haberme permitido el honor de forjarme en sus gloriosas aulas.



PRESENTACIÓN

La investigación realizada es eminentemente cualitativa puesto que a partir del respaldo académico del derecho mercantil se pudo establecer la manera en que debe valorarse la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor, para que los consumidores y usuarios no sean afectados en sus derechos al celebrar contratos de compraventa o de alquiler de bienes o servicios. La investigación se realizó conforme lo establecido entre los años del 2017 al 2020; el objeto de estudio fue la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor.

El objeto de estudio fue la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía, teniendo en cuenta que la finalidad institucional de la DIACO de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia; mientras que los sujetos fueron los notarios guatemaltecos.

El aporte realizado fue recomendarle a la DIACO llevar a cabo actividades de divulgación nacional para que los notarios, así como los consumidores y usuarios conozcan la manera en que los notarios deben ser garantes de la seguridad jurídica preventiva a favor de este sector de la población para que puedan hacer valer sus derechos regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y así no dejar que les impongan cláusulas que afecten los derechos reconocidos legalmente para estos consumidores y usuarios.



HIPÓTESIS

La función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor es que el notario debe cumplir con su función de mediador entre los intereses de las partes, evitando por cualquier motivo, tender a favorecer a una de las partes, debe garantizar la aplicación de la ley de acuerdo a los parámetros establecidos en la misma, para garantizar que se cumpla con la seguridad jurídica preventiva y así evitar ser arrastrado hacia conflictos judiciales al haber actuado en contra del principio de neutralidad que lo debe caracterizar. El Ministerio de Economía debe promover información al público para que los consumidores y usuarios conozcan la manera en que los notarios deben ser garantes de la seguridad jurídica preventiva a favor de este sector de la población para que puedan hacer valer sus derechos regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis fue debidamente comprobada, para lo cual se utilizaron los métodos deductivo, analítico y sintético, puesto que se demostró que para evitar se continúe sin utilizar adecuadamente la función notarial a favor de la seguridad jurídica de los consumidores y usuarios, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor debe llevar a cabo actividades de divulgación nacional para que los notarios, así como los consumidores y usuarios conozcan la manera en que los notarios deben ser garantes de la seguridad jurídica preventiva a favor de este sector de la población para que puedan hacer valer sus derechos regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y así no dejar que les impongan cláusulas que afecten los derechos reconocidos legalmente para estos consumidores y usuarios.



ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. La seguridad jurídica.....	1
1.1. Formación conceptual de la seguridad jurídica.....	2
1.2. La seguridad jurídica en la antigüedad.....	3
1.3. La apelación al valor de la seguridad como presupuesto y función del derecho y del Estado.....	4
1.4. La seguridad por inmediata influencia de la filosofía contractualista e iluminista.....	5
1.5. Las condiciones de corrección estructural de la seguridad.....	6
1.6. El principio <i>nullo crimen nullá poena sine lege</i>	6
1.7. La faceta subjetiva de la seguridad jurídica.....	7

CAPÍTULO II

2. El derecho del consumidor.....	11
2.1. El derecho del consumidor.....	11
2.2. Origen de los derechos del consumidor en Guatemala.....	13
2.3. Relación del derecho del consumidor según el Código de Comercio.....	15
2.4. La Dirección de Asistencia al Consumidor.....	22
2.5. Objetivo de la Dirección de Asistencia al Consumidor.....	23
2.6. Derechos del consumidor y usuario.....	23

CAPÍTULO III

3. El notario y la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva.....	25
3.1. El notario.....	25



3.2. Reseña histórica del notario.....	26
3.3. Antecedentes en Guatemala del notario.....	30
3.4. Naturaleza.....	30
3.5. Principios.....	31
3.6. Objeto.....	32
3.7. Definición de función notarial.....	32
3.8. La función notarial en distintos ámbitos.....	33
3.9. Teorías de la función notarial.....	34
3.10. Funciones profesionales que realiza el notario.....	35
3.11. Finalidad de la función notarial.....	36

CAPÍTULO IV

4. La función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor...	39
4.1. Análisis.....	39
4.2. Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	40
4.3. Análisis del contenido de la Ley.....	42
4.4. Solución a la problemática.....	67

CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	71



INTRODUCCIÓN

La investigación se justifica a partir de que los notarios ni los consumidores y usuarios valoran la importancia de la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor y del usuario, lo cual es una responsabilidad de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, puesto que la misma no lleva a cabo ninguna actividad que permita a los consumidores y usuarios entender el papel favorable a sus intereses que deben asumir los notarios en Guatemala.

El objetivo general fue establecer la importancia de la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor y del usuario, lo cual es fundamental para enfrentar prácticas abusivas de algunos proveedores que se aprovechan de la ignorancia del consumidor o del usuario para imponerle cláusulas que van en detrimento de sus derechos.

El contenido de la tesis se desarrolló en cuatro capítulos, siendo el primero, orientado hacia la seguridad jurídica; el segundo, se orientó a exponer el derecho del consumidor; en el tercero, se expuso, el notario y la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva, mientras que en el cuarto, la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor y sobre el papel de la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor y del usuario.

Los métodos utilizados fueron el analítico, el deductivo y el sintético, mientras que las técnicas para obtener la información que permitió alcanzar los objetivos teóricos y someter a prueba la hipótesis, la cual fue debidamente comprobada, fueron la bibliográfica y la documental.

Al concluir con la investigación se recomendó a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- que implementara actividades de divulgación nacional para que los notarios, así como los consumidores y usuarios conozcan la manera en que los notarios deben ser garantes de la seguridad jurídica preventiva a favor de este sector de



la población para que puedan hacer valer sus derechos regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y así no dejar que les impongan cláusulas que afecten los derechos reconocidos legalmente para estos consumidores y usuarios.



CAPÍTULO I

1. La seguridad jurídica

La seguridad jurídica, así entendida y degradada, no ha impedido la promulgación de leyes dirigidas a consagrar diversas formas de la criminación racial o política y, en suma, el control opresivo de la sociedad. Estas manifestaciones de seguridad de la inseguridad son incompatibles con la razón de ser del Estado de Derecho. En esta forma política se instaura la protección de los derechos y libertades en la cúspide de las funciones estatales.

En el Estado de derecho a seguridad jurídica asume unos perfiles definidos como: presupuesto del derecho, pero no de cualquier forma de legalidad positiva, sino de aquella que dimana de los derechos fundamentales, es decir, los fundamentan el entero orden constitucional; y función del derecho que asegura la realización de las libertades. Con ello, la seguridad jurídica no sólo se inmuniza frente al riesgo de su manipulación, sino que se convierte en un valor jurídico ineludible para el logro de los restantes valores constitucionales.

Debe ser considerado que la seguridad jurídica es un valor estrechamente ligado al estado de derecho que se concreta en exigencias objetivas de: corrección estructural formulación adecuada de las normas s del ordenamiento jurídico y corrección funcional cumplimiento del derecho por sus destinatarios y especialmente por los órganos encargados de su aplicación. Junto a esa dimensión objetiva la seguridad jurídica se



presenta, en su acepción subjetiva encarnada por la certeza del derecho, como la proyección en las situaciones personales de las garantías estructurales y funcionales de la seguridad objetiva.

1.1. Formación conceptual de la seguridad jurídica

La formación conceptual de la seguridad jurídica, como la de otras importantes categorías de la filosofía y la teoría del derecho, no ha sido la consecuencia de una elaboración lógica sino el resultado de la conquista política de la sociedad.

La seguridad constituye un deseo arraigado en la vida anímica de hombre, que siente terror ante la inseguridad de su existencia, ante la imprevisibilidad y la incertidumbre a que está sometido la exigencia de seguridad de orientación es, por eso, una de las necesidades humanas básicas que el derecho trata de satisfacer a través de la dimensión jurídica de la seguridad.

Si se parte de que la necesidad radical humana constituye el soporte antropológico de todo valor, no entraña dificultad llegar a inferir que la lucha por la satisfacción de la necesidad de seguridad haya sido uno de los principales motores de la historia jurídica.

Hablando de la seguridad en cuanto valor jurídico no es algo que se dé espontáneamente, y con idéntico sentido e intensidad, en los distintos sistemas normativos. Su función y alcance dependerá de las luchas políticas y las vicisitudes culturales de cada tipo de sociedad.



1.2. La seguridad jurídica en la antigüedad

En la Antigüedad han existido formaciones sociales en las que se carecía de la consciencia del valor de la seguridad jurídica. Para la concepción tradicional del Derecho en China, la promulgación de las leyes no se contempla como un procedimiento normal para asegurar el buen funcionamiento de la sociedad. Si bien, no resulta ocioso advertir que esa infravaloración de la seguridad jurídica corre pareja con la propia infravaloración del derecho.

La génesis de *ius civile* tiene lugar en Roma a través de un acto de afirmación de la seguridad jurídica. Tras el fin de la Monarquía, en los primeros tiempos de la República, la creación, aplicación y conocimiento del derecho era un privilegio de la clase patricia, ejercido por el Colegio de los Pontífices.

El derecho constituía un arcano para el pueblo, al ser monopolizado por los patricios quienes lo utilizaban con absoluta e impune arbitrariedad. Una de las reivindicaciones básicas de los plebeyos en su lucha por la igualdad política y jurídica fue el acceso al conocimiento de las leyes, a través de su publicidad. El año 462 a.C. el tribuno Terentilio Arsa, propuso que se eligieran cinco hombres que redactasen un código de leyes que vinculara la administración de justicia.

Tras vencer la larga (la ejecución del proyecto se retrasó ocho años) y tenaz oposición de los patricios finalmente el nuevo código se grabó en Doce Tablas, que fueron expuestas en el Foro para que todos pudieran conocer las leyes. De modo análogo, se



reputa el origen de la Carta Magna inglesa de 1215, uno de los textos pioneros en el proceso de positivación de las libertades, como resultado de la lucha entre un rey opresor y la nobleza feudal, apoyada por los eclesiásticos y mercaderes, para poner fin a un orden jurídico arbitrario. Al igual que en el caso de las Doce Tablas, en la Carta Magna se sostuvo una lucha por la seguridad jurídica con el propósito de obligar al poder a reconocerse sujeto a ciertas restricciones en la dirección de los asuntos públicos.

1.3. La apelación al valor de la seguridad como presupuesto y función del derecho y del Estado

La apelación al valor de la seguridad como presupuesto y función del Derecho y del Estado será un lugar común en la tradición contractualista. Desde sus premisas se explica el origen de las instituciones políticas y jurídica a partir de la exigencia empírica o racional, utilitaria o ética, a tenor de las diversas interpretaciones del estado de naturaleza y el pacto social de abandonar una situación en la que el hombre posee una ilimitada (aunque insegura) libertad, a otra de libertad limitada pero protegida y garantizada. Hobbes, Pufendorf, Locke, Kant, así como la gran mayoría de contractualistas, concebirán el tránsito desde el estado de naturaleza a las sociedades como superación del ius incertum y su conversión en estado de seguridad.

Tras el pacto social los sujetos contratantes sabrán a qué atenerse, les será posible calcular las consecuencias de sus actos y prever los beneficios del ejercicio de sus derechos, ahora tutelados. Incluso Rousseau, pese a su nostalgia por la simplicidad e inocencia del estado natural, reconoce que la mudanza de la libertad natural en libertad

civil, regulada por la voluntad general, supone la transformación del individuo de animal estúpido y limitado a ser inteligente y humano. Rousseau que había responsabilizado a las leyes positivas de haber destruido la libertad natural, termina por reconocerles su función de garantía de la justicia y la libertad en la convivencia social.

1.4. La seguridad por inmediata influencia de la filosofía contractualista e iluminista

Es de esta forma que la seguridad por inmediata influencia de la filosofía contractualista e iluminista se convertirá en presupuesto y función indispensable de los ordenamientos jurídicos de los estados de derecho. Pudiera inferirse de ello que todo derecho y todo Estado conforman, por su mera existencia, sistemas de seguridad jurídica. Pero esta acepción sociológica y empírica de la seguridad no es la que se compagina con la idea del estado de derecho.

En su acepción estrictamente empírica puede existir una seguridad impuesta a través de un Derecho que garantice coactiva e inexorablemente el cumplimiento de una legalidad inicua. De hecho, la manipulación de la seguridad jurídica por los despotismos de todo signo representa una constante histórica. En los Estados totalitarios los dogmas de la plenitud y autosuficiencia del ordenamiento jurídico, el principio de la inquebrantabilidad e imponibilidad de la legalidad, la publicidad exagera hasta la propaganda de la ley, así como; los controles de la discrecionalidad judicial han sido instrumentalizados al máximo para la imposición del monopolio político e ideológico.

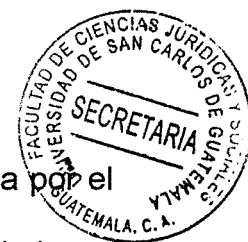
1.5. Las condiciones de corrección estructural de la seguridad

Respecto a las condiciones de corrección estructural suelen aducirse las siguientes: a) *lex promulgata*, ya que la promulgación es esencial a la ley, pues sin ella no podría llegar a conocimiento de los destinatarios y, en consecuencia, no podrían cumplirla; b) *lex manifesta*, referida a la necesidad de que las normas puedan ser comprensibles y eludan las expresiones ambiguas, equívocas u oscuras que puedan confundir a los destinatarios. La claridad normativa requiere una tipificación unívoca de los supuestos de hecho que evite, en lo posible, el abuso de conceptos vagos e indeterminados, así como una delimitación precisa de las consecuencias jurídicas. Con lo que se evita la excesiva discrecionalidad de los órganos encargados de la aplicación del Derecho.

1.6. El principio *nullo crimen nulla poena sine lege*

El principio *nullo crimen nulla poena sine lege* garantiza que no se producirán consecuencias jurídicas penales para las conductas que no hayan sido previamente tipificadas. Pero correlativamente implica que ninguna conducta criminal, o, en una acepción más amplia, ninguna situación o comportamiento susceptible de revestir trascendencia jurídica, carecerá de respuesta normativa.

Un ordenamiento con vacíos normativos (lagunas) e incapaz de colmarlos incumpliría el objetivo que determina su propia razón de ser: ofrecer una solución, con arreglo a Derecho, a los casos que plantea la convivencia humana; d) *lex stricta*, corolario de la división de poderes, reputada a partir de Montesquieu principio informador del Estado de



Derecho, se reserva a la ley, en cuanto norma general y abstracta promulgada por el parlamento, la definición de los aspectos básicos del estatus jurídico de los ciudadanos derechos y libertades fundamentales, responsabilidad criminal, prestaciones personales y patrimoniales...

Esta cláusula de garantía tiene su complemento en el principio de jerarquía normativa por el que se establece un orden de prelación de las fuentes del derecho, que impide la derogación, modificación o ineficacia de las normas de rango superior por aquellas que les están subordinadas; e) *lex previa*, porque se ha indicado que, así como para la concepción positivista contiene la ciencia consiste en la previsión que se introduce en el conocimiento de la realidad, según la vieja máxima: *savoir c'est prévoir*, el Derecho a través de sus normas introduce la seguridad en la vida social al posibilitar la previa calculabilidad de los efectos jurídicos de los comportamientos; f) *lex perpetua*, ya que la estabilidad del derecho es un presupuesto básico para generar un clima de confianza en su contenido.

1.7. La faceta subjetiva de la seguridad jurídica

La certeza del Derecho supone la faceta subjetiva de la seguridad jurídica, se presenta como la proyección en las situaciones personales de la seguridad objetiva. Para ello, se requiere la posibilidad del conocimiento del Derecho por sus destinatarios. Gracias a esa información realizada por los adecuados medios de publicidad, el sujeto de un ordenamiento jurídico debe poder saber con claridad y de antemano aquello que le está mandado, permitido o prohibido.

En función de ese conocimiento los destinatarios del derecho pueden organizar su conducta presente y programar expectativas para su actuación jurídica futura bajo pautas razonables de previsibilidad. La certeza representa la otra cara de la seguridad objetiva: su reflejo en la conducta de los sujetos del derecho.

En relación al consumidor y usuario pueden distinguirse las siguientes tendencias: - Una primera ofrece la protección a un concepto objetivo, es decir, ofrece la protección en función del ámbito en el cual se desarrolle la actividad, independientemente de quién la concluya. Así, citaremos los créditos al consumo, los cursos por correspondencia, y los contratos de viaje. Otra, define un concepto de consumidor en contraposición al de profesional o cualquiera que realice una actividad comercial.

En otra se da una visión del consumidor como objeto de medidas protectoras, incluyendo en ciertos casos a los profesionales y en otros no. Por último, aquella que concreta al consumidor en función de si se refiere a intereses colectivos o individuales. Ante esta gran variedad de conceptos se han desarrollado diversas teorías al respecto, como por ejemplo aquellas que utilizan una concepción abstracta de consumidor frente a aquellas que ofrecen una visión más concreta.

Desde la concepción abstracta, en la Unión Europea se entiende que el consumidor ya no debe ser únicamente considerado como comprador o usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino como persona interesada por los distintos aspectos de la vida social que puedan afectarle, directa o indirectamente, en calidad de



consumidor. Desde la concepción concreta, se atribuyen derechos a cada consumidor en particular, pudiendo ejercitarlos de forma individual.

Está basada en un criterio subjetivo, dado que se centra sobre la persona del consumidor y sobre las condiciones en las cuales éste desempeña su papel dentro del ciclo económico. El texto refundido del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), en su artículo 3 dice: "Son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional".

El legislador nos da una noción basada en un criterio subjetivo, donde no se atiende a los fines del negocio de adquisición, o si se trata de persona física o jurídica, sino al dato de si el bien o servicio es o no reintroducido en el mercado por el adquirente (criterio del destinatario final). Concretándolo un poco más, podríamos decir que es la persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o arrendamiento de bienes, o la prestación o arrendamiento de servicios.

Un sector de la doctrina considera incluso que es preferible hablar de "acto de consumo", al tratarse de un concepto menos problemático, que se definiría como el acto jurídico que permite obtener un bien o un servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar, siendo un hecho aislado, suficiente para calificar de consumidor al que lo realiza, a diferencia del comerciante, a quien se exige la habitualidad. Se caracteriza



también por ser un acto material, consistente en utilizar el bien o el servicio, objeto del contrato.



CAPÍTULO II

2. El derecho del consumidor

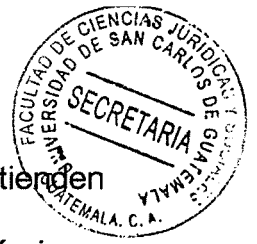
El consumidor es la persona que consume un artículo que debe de ser determinado, mientras el usuario es el que da uso de un bien o un servicio, del cual existe un contrato o convenio para la realización del mismo con otra persona propietario o apoderado de algo para uso general, dándolo en venta o en uso, para satisfacer la necesidad de las personas.

2.1. El derecho del consumidor

De acuerdo al Diccionario la palabra consumo significa: "Acción y efecto de consumir, comestibles y otros géneros de vida efímera. Acción y efecto de consumir, gastar energía. Impuesto municipal sobre los comestibles y otros géneros que se introducen en una población para venderlos o consumirlos en ella."¹ Dicho de la sociedad o de la civilización: Que está basada en un sistema tendente a estimular la producción y uso de bienes no estrictamente necesarios.

Es el conjunto de normas que tienden al restablecimiento de la libertad contractual o libertad privada, de la libre prestación del consentimiento en una economía de mercado. Es decir, a la válida declaración de voluntad unida a la noción de equilibrio. Se denomina

¹ Diccionario de la Lengua Española. Pág. 987



derecho de consumo, asimismo, a las normas de distinta naturaleza y origen que tienen también por diversas vías, a la protección de los intereses jurídicos y económicos, personales y sociales de los consumidores. Es un derecho pluridisciplinario carente de autonomía. No es una rama concreta del derecho. Dentro de la definición anterior, entonces se puede partir de una serie de sub definiciones que conlleva ésta, y que se circunscribe en las siguientes:

- a) Consumidor o usuario: es toda persona natural o jurídica que adquiere, utilice disfrute como destinatario final, bienes y servicios de cualquier naturaleza.
- b) Protección al consumidor: son las acciones dirigidas a tutelar los intereses económicos y sociales de los consumidores en sus relaciones con los proveedores de bienes o servicios.
- c) La regulación respecto a la protección de los consumidores o usuarios, se circunscribe en los aspectos:
 - i) Cambios en el proceso de producción y en el mercado de consumo;
 - ii) Transformación de una sociedad de consumo de bienes a una sociedad de consumo de servicios;
 - iii) Cambio en las prácticas de consumo contractuales y el crecimiento de los contratos relacionales;
 - iv) Desafíos para luchar contra las prácticas abusivas creadas en una sociedad con una estructura económica dual;
 - v) Efectos del postmodernismo en la cultura legal y la crisis del paradigma legal dominante;



vi) El desarrollo de mercados regionales y los riesgos de la estandarización; vii) la nueva importancia de las agencias reguladoras y los desafíos emergentes desde las perspectivas jurídicas la extensión respecto de la cual su diseño legal coincide con la tradición de la legislación administrativa brasileña y político-institucionales.

2.2. Origen de los derechos del consumidor en Guatemala

La historia acerca del consumo en Guatemala se remonta al mismo origen de la existencia del país. Derivado de ello, se podría decir, que se trataba de un consumo incipiente. Con el aparecimiento a nivel internacional del trueque o dinero posteriormente, es que se fortalece un poco más el consumo como tal, concebido en términos generales, como la posibilidad de adquirir, consumir, gastar.

Existió el consumo nacional e internacional, y esto se puede verificar con el aparecimiento de la globalización durante los años sesenta a la fecha, y es que se ha extendido en relación a la industria del consumo no solo a nivel internacional, sino fundamentalmente a nivel nacional como se tiene en la actualidad.

Necesariamente se tiene que aceptar, que el país es un país que no produce como debiera, y que, por lo tanto, es eminentemente consumista, y por ello, de este país se aprovechan los grandes países con sus grandes industrias que importan toda clase de productos, desde los alimentos, hasta la industria, el comercio, la ropa, etc. En lo que respecta a la protección a los consumidores guatemaltecos, lamentablemente es muy reciente, por el hecho de que, por ejemplo, la Constitución Política de la República de



Guatemala, en el año de 1985 ya regulada principios relativos a la protección jurídica que merecían los consumidores y usuarios, sin embargo, fue hasta casi doce años, que se crea la ley específica.

El Artículo 119 de la carta magna como ley fundamental y de rango superior, señala que:” Son obligaciones fundamentales del Estado: i) La defensa del consumidor y usuario en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”. A pesar de que esta normativa se encontraba vigente desde el año mil novecientos ochenta y cinco, como se dijo, no fue sino hasta el año dos mil tres en que se crea la ley específica.

Por lo anterior, se afirma que en materia de derecho constitucional guatemalteco en lo que respecta a los consumidores, el Estado no había extendido esa protección adecuada y técnicamente respecto a la protección de derechos en este ámbito, como por ejemplo, la salud y seguridad en las relaciones de consumo, y por ello, los productos y servicios que ofrecen los proveedores, no tenían ninguna obligación legal adecuada y técnica, lógicamente ello entrañaba riesgos para la salud y seguridad de los consumidores.

En cuanto a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor, se desprende de la lectura de la literal i) del Artículo 119 constitucional, que el guatemalteco en su calidad de consumidor, tiene el derecho de adquirir un producto o contratar un servicio de buena fe, con transparencia y en condiciones de equilibrio en las contraprestaciones frente al proveedor, por lo que dentro de la publicidad, ofertas,



promociones, sorteos o contratos de adhesión, no debe subyacer engaño al consumidor, con la finalidad de atraerlo y afectar negativamente su patrimonio.

2.3. Relación del derecho del consumidor según el Código de Comercio

También, en el Código de Comercio, se regulan aspectos importantes relacionados con el derecho de consumo de los guatemaltecos, a saber:

1. Define al comerciante como “aquellos quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a los siguiente: 1o. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. 2o. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. 3o. La banca, seguros y fianzas. 4o. Los auxiliares de los anteriores”.
2. El artículo 362, se refiere a la competencia desleal, y señala que: Todo acto o hecho contrario a la buena fe comercial o al normal y honrado desenvolvimiento de las actividades mercantiles, se considerará de competencia desleal y, por lo tanto, injusto y prohibido.
3. Define como actos desleales: 1o. Engañar o confundir al público en general o a personas determinadas, mediante:
 - a) El soborno de los empleados del cliente para confundirlo sobre los servicios o productos suministrados;



- b) La utilización de falsas indicaciones acerca del origen o calidad de los productos o servicios, o la falsa mención de honores, premios o distinciones obtenidos por los mismos;
 - c) El empleo de los medios usuales de identificación para atribuir apariencia de genuinos a productos espurios o a la realización de cualquier falsificación, adulteración o imitación que persigan el mismo efecto;
 - d) La propagación de noticias falsas, que sean capaces de influir en el propósito del comprador, acerca de las causas que tiene el vendedor para ofrecer condiciones especiales, tales como anunciar ventas procedentes de liquidaciones, quiebras o concursos, sin existir realmente esas situaciones.
4. Las mercancías compradas en una quiebra, concurso o liquidación, sólo podrán ser revendidas con anuncio de aquella circunstancia. Sólo pueden anunciarse como ventas de liquidación, aquellas que resulten de la conclusión de la empresa, del cierre de un establecimiento o sucursal o de la terminación de actividades en uno de los ramos del giro de la empresa en cuestión. 2o. Perjudicar directamente a otro comerciante, sin infringir deberes contractuales para con el mismo, mediante:
- a) Uso indebido o imitación de nombres comerciales, emblemas, muestras, avisos, marcas, patentes u otros elementos de una empresa o de sus establecimientos.
 - b) Propagación de noticias capaces de desacreditar los productos o servicios de otra empresa;
 - c) Soborno de los empleados de otro comerciante para causarle perjuicios;
 - d) Obstaculización del acceso de la clientela al establecimiento de otro comerciante;



e) Comparación directa y pública de la calidad y los precios de las mercaderías o servicios propios, con los de otros comerciantes señalados nominativamente o en forma que haga notoria la identidad.

3o. Perjudicar directamente a otro comerciante con infracción de contratos, como sucede:

- a) Al utilizar el nombre o los servicios de quien se ha obligado a no dedicarse, por cierto, tiempo, a una actividad o empresa determinada, si el contrato fue debidamente inscrito en el Registro Mercantil correspondiente a la plaza o región en que deba surtir sus efectos;
- b) Al aprovechar los servicios de quien ha roto su contrato de trabajo a invitación directa del comerciante que le dé nuevo empleo.

4o. Realizar cualesquiera otros actos similares, encaminados directa o indirectamente a desviar la clientela de otro comerciante.

5. El artículo 669 se refiere a los principios filosóficos que deben versar en todas las relaciones comerciales o mercantiles, y señala: "Principios filosóficos. Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales.

6. Respecto a la representación aparente, señala el artículo 670 que: Quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves a que se crea, conforme a los



usos del comercio, que alguna persona está facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación respecto a terceros de buena fe.

7. En cuanto a las formalidades de los contratos, el artículo 671 señala: Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse. Los contratos celebrados en territorio guatemalteco y que hayan de surtir efectos en el mismo, se extenderán en el idioma español. Se exceptúan de esta disposición los contratos que, de acuerdo con la ley, requieran formas o solemnidades especiales.
8. Respecto a los contratos en formularios, el artículo 672 señala: Contratos mediante formularios. Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas: 1o. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario. 2o. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato. 3o. Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto.
9. En cuanto a los contratos mediante pólizas, el artículo 673 señala: En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o



cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación.

Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al que solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último. Los dos párrafos anteriores deben insertarse textualmente en el documento y si se omiten, se estará a los términos de la solicitud original. Son aplicables a los contratos a que se refiere este artículo, las reglas establecidas en el anterior.

10. Más reciente de la fecha en la que se promulgó la Constitución Política de la República de Guatemala, se sitúa al Código Civil, que data de los años sesenta, y que dentro de su normativa regula: Los derechos y obligaciones entre las partes contratantes, es decir, en la realización de los contratos. Dentro del ámbito mercantil o comercial, subsisten los contratos, de cualquier índole, monto, forma, etc., sin embargo, no dejan de ser contratos. Es muy común también los que se denominan contratos de adhesión.

El Artículo 1520 del Código Civil respecto a éstos, indica: "Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas solo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el

servicio acepta las condiciones impuestas. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el ejecutivo para el caso de daños en que pueda incurrir la persona o empresa que hace la oferta, deviniendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Ministerio Público o el representante de la municipalidad respectiva pedir la revisión de las condiciones impuestas”.

11. El Código Civil también establece los derechos y obligaciones de los contratantes, cuando ha habido cumplimiento e incumplimiento. Adicionalmente, se establece en el Artículo 1434 que se ocasionan daños derivados de un incumplimiento, definiéndolo así: “Los daños que consisten en las pérdidas que el acreedor sufre en su patrimonio y los perjuicios, que son las ganancias lícitas que deja de percibir, deben ser consecuencia inmediata y directa de la contravención, ya sea que se hayan causado o que necesariamente deban causarse”. Daños y perjuicios que deben pagarse estrictamente, no por el consumidor ni por el acreedor, sino por el proveedor en caso que dicho incumplimiento sea por su causa.

12. No fue sino a partir del año dos mil, que el Estado de Guatemala, a pesar de que tenía la obligación derivado de una serie de compromisos de carácter internacional en esta materia de fecha 1985, fue que promulgó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Esta ley se constituye en la más importante en materia de derecho de consumo a nivel de la República de Guatemala, por cuanto en ella se establecen las diversas vicisitudes y como resolverse respecto

a las relaciones de consumo que se suscitan entre consumidores o usuarios y proveedores de bienes o servicios.

13. A pesar de que, sobre ella, se analizará profundamente más adelante, conviene establecer que el Estado de Guatemala, promulgó la misma motivado por los compromisos precisamente emanados de organismos internacionales, en este caso, de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, de la cual Guatemala es parte.

14. Estas directrices, fueron promulgadas el nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, y a pesar de esa fecha tan lejana, no se había propiciado ninguna ley en esta materia, a pesar de existir un mandato internacional. Como se analizará en la ley más adelante, también es de reconocer que la misma no es completa ya que fue elaborada en una forma de que pudiera ser difícil una verdadera protección de derechos de los consumidores y usuarios, si se toma en consideración que tal como sucede en otras leyes en esta materia, se regulan los delitos y las faltas, así como las infracciones en materia de derecho de consumo, circunstancia que en este caso no es así, dejando un gran vacío que representa para la población guatemalteca un verdadero perjuicio, por cuanto a nivel administrativo y las soluciones tal como se plantean no podrían ser consideradas como verdaderas formas de protección a los consumidores o usuarios, sino que más bien pareciera que se han creado para determinar una forma de protección a los proveedores de bienes y servicios, irónicamente.

15. Por otro lado, cabe señalar también, haciendo un análisis en forma general de esta ley, que la función que realiza la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es muy tenue considerando que por ejemplo, en el caso de los servicios públicos, no podría representar y defender en todo caso, los intereses de la población, por cuanto, esta es una dependencia también del Estado, perteneciendo al Ministerio de Economía. El hecho de que aún, se encuentre pendiente la creación de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario, podría representar un avance en materia de protección, sin embargo, eso como se analizará más adelante, se encuentra muy lejano de aprobarse por parte del Congreso de la República.

2.4. La Dirección de Asistencia al Consumidor

Es una dependencia administrativa del Ministerio de Economía, que tiene competencia en todo el territorio nacional, y es la responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contemplada en el Decreto 006-2003 y sus reglamentos, se caracteriza ya que los cuales velan por el respeto y cumplimiento de los mismos, y su función está encaminada a:

- a) Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios conforme lo establecido;
- b) Orientar, asistir e informar al consumidor en lo relativo a calidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado;

- c) Propicia conciliaciones entre consumidores y prestadores de bienes y servicios a través del diálogo y respeto de sus derechos, fomentando entre ambos una cultura de paz.

2.5. Objetivo de la Dirección de Asistencia al Consumidor

El objetivo general es asistir a los consumidores y usuarios, para que puedan ejercer sus derechos e intereses, en las relaciones comerciales, con los prestadores de servicios.

2.6. Derechos del consumidor y usuario

- a. La protección a la vida, salud, y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios;
- b. Libertad de elección del bien o servicio;
- c. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentarse;
- d. La reparación, indemnización, devolución del bien, del servicio o del dinero, también se puede aceptar el cambio del bien, por incumplimiento de lo convenido en la

transacción y las disposiciones que regulan las leyes o por los vicios ocultos que pudieran surgir por la responsabilidad del proveedor o del prestador del servicio;

- e. La reposición del producto, o en su defecto, optar por la bonificación de su valor en la compra de otro, o bien exigir la devolución del dinero que se hay pagado en exceso, cuando la calidad del bien obtenido sea inferior, o la cantidad se menor a la anterior;
- f. Exigir la sostenibilidad de los precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto, aun cuando ya halla vencido el tiempo de vigencia de la oferta del producto en el establecimiento comercial respectivo, si es que todavía cuenta con la etiqueta o rótulo que lo identificaba con menor valor;
- g. La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidades ni ha efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido;
- h. Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones;
- i. Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado;

CAPÍTULO III

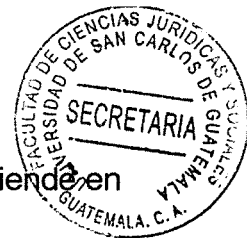
3. El notario y la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva

La función notarial es el que hacer notarial; existe una relación que se entabla entre el notario y quienes requieren su actuación profesional, llamados comúnmente clientes, en sentido jurídico la función notarial es la verdadera y propia denominación que cabe aplicar a las tareas que realiza el notario en el proceso de formación del instrumento público.

Uno de los atributos esenciales de la función notarial es la imparcialidad, ya que el notario no es el asesor de ninguna de las partes en particular, debe asesorar a todas las partes en sus derechos y obligaciones, aun cuando fuere requerido por una sola de ellas; de lo contrario, habrá incumplido uno de los deberes inherentes a su cargo.

3.1. El notario

Para definir notario, es necesario definir al notario de manera que uno de los autores dice: "El nombre de notario viene de la palabra latina NOTA, que significa título, escritura ò cifra, porque los escribanos recibían antes en cifras ò abreviaturas todos los contratos y demás actos que pasaban ante ellos, ya que en todo instrumento colocaban como actualmente lo hacen, su sello, marca, cifra ò signo, para autorizarlo. Lo mismo es pues notario que escribano público, cuyo artículo puede verse en su lugar; pero en algunas



partes ha prevalecido vulgarmente la costumbre de llamar escribano al que entiende en los negocios seculares, y notario al que entiende en los eclesiásticos.”²

El tratadista Guillermo Cabanellas expone que notario es: “Genéricamente, fedatario público... funcionario público autorizado para dar fe, conforme a las Leyes, de los contratos y demás actos extrajudiciales”.³

El notario es definido en el primer Congreso Internacional del Notariado Latino, Buenos Aires, 1948 como el profesional del derecho encargado de una función pública consistente en recibir, interpretar y dar forma legal a la voluntad de las partes, redactando los instrumentos adecuados a este fin y confiriéndoles autenticidad, conservar los originales de éstos y expedir copias que den fe de su contenido.

La palabra notario procede del latín, de nota, con el significado de título, escritura o cifra. Según el Código de Notariado guatemalteco en el Artículo 1, define así al notario: “El notario tiene fe pública para hacer constar y autorizar actos y contratos en que intervenga por disposición de la ley o a requerimiento de parte”.

3.2. Reseña histórica del notario

Con forme se va desarrollando la historia en el pueblo hebreo, los Escribas Hebreos eran de distintas clases, unos guardaban constancia y daban fe de los actos y decisiones del

² Escriche, Joaquín. **Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia**. Pág. 1280

³ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág.270



Rey; otros pertenecían a la clase sacerdotal y daban testimonio de los libros Bíblicos que conservaban, reproducían e interpretaban. Los terceros eran escribas de Estado y sus funciones eran como de Secretarios del Consejo Estatal y colaboradores de tribunales de justicia del Estado.

Por último, se sabe que había otros escribas llamados del pueblo, que redactaban en forma apropiada los contratos privados, eran más parecidos a los notarios actuales, pero su sola intervención no daba legalidad al acto, pues para conseguir esta era necesaria el sello del superior jerárquico.

Para los egipcios los Escribas que formaban parte de la organización religiosa tenían alto estima porque estos estaban adscritos a las distintas ramas del gobierno, teniendo como función primordial la redacción de los documentos concernientes al Estado y a los particulares, sin embargo, no tenían autenticidad sino no se estampaba el sello del sacerdote o Magistrado.

Según los griegos por su cultura los notarios eran llamados *Síngrafos* que eran los que formalizaban contratos por escrito, entregándoles a las partes para su firma. Apógrafos eran los copistas de los tribunales. *Mnemon* que eran los que archivaban los textos sagrados.

En el pueblo romano el origen de la palabra notario viene de la antigua Roma y que era *notarii*, los cuales eran los que utilizaban las notas tironianas que eran caracteres abreviados los que constituían una especie de escritura taquigráfica, también se usó en

la Edad Media. Los escribanos conservaban los archivos judiciales y daban forma escrita a las resoluciones judiciales.

Los *Notarii*, también adscritos a la organización judicial, escuchaban a los litigantes y testigos y ponían por escrito, en forma ordenada y sintética, el contenido de sus exposiciones. Los *chartularii*, además de la redacción de instrumentos tenían a su cargo la conservación y custodia de los mismos.

Los *tabularii* eran contadores del fisco y archivadores de documentos públicos, pero, como complemento de sus funciones, fueron encargándose de la formalización de testamentos y contratos, que conservaban en sus archivos hasta convertirse en los *tabellio*, que se dedicaron exclusivamente a estas actividades y en quienes se reunieron, en la etapa final de su evolución, algunos de los caracteres distintivos del Notariado Latino: El hombre versado en derecho, el consejero de las partes y el redactor del instrumento, aunque su autenticidad, que le confería la condición de documento público, no se lograba sino mediante la *insinuatio*.

Ya en la edad media con sólo saber leer y escribir se suponía un grado de cultura muy elevado respecto a los demás. El rompimiento del Imperio Romano ocasiona un retroceso en la evolución institucional del notariado ya que los señores feudales intervienen por medio de delegados en todos los contratos y testamentos.

En el transcurso del tiempo el Notario feudal tiene como función primordial velar por los intereses de su señor y no de servir a los intereses de las partes contratantes.



Característica importante es que si da autenticidad a los actos en los que interviene. Fue prohibido por el Papa Inocencio III en el año de 1213 y fue confirmada por los Reyes dándoles esta función a la clase sacerdotal lo que hizo que el notariado quedara estancado.

Mientras que para España los invasores españoles conservaron ciertas instituciones jurídicas romanas, además el notariado español recibió la influencia de la Escuela Notarial fundada en 1228 en la Universidad de Bolonia.

Al final de la Edad Media y principios del renacimiento el notariado se considera como una función pública y se substituye una breve nota o minuta en el protocolo por el instrumento matriz y la organización corporativa de los notarios.

Al venir Cristóbal Colón a América, trabajo un Escribano en su tripulación que era Rodrigo de Escobedo, por lo que se da el trasplante del notariado de España a América.

No obstante, se creó una legislación especial para América conocida como leyes de Indias, las que tenían un apartado en el que se trataban a los escribanos, a quienes se les exigía el título académico de escribano y pasar un examen ante la Real Audiencia, si lo aprobaban debía obtener el nombramiento del Rey de Castilla y pagar una suma al Fisco Real.

Los Escribanos guardaban un archivo de escrituras y demás instrumentos públicos, el cual pasaba a los escribanos sucesores.



3.3. Antecedentes en Guatemala del notario

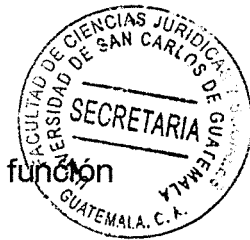
En Guatemala los primeros vestigios de Historia Escrita de notario los encontramos en el Popol Vuh.

En la Época Colonial al fundarse la ciudad de Santiago de Guatemala y en la Reunión del Primer Cabildo que tuvo lugar el 27 de julio de 1524, se fraccionó la primera acta, actuando como primer escribano Alonso de Reguera. El nombramiento, recepción y admisión del Escribano Público lo hacía el Cabildo.

El trabajo del Escribano Público era en función de los contratos y las actuaciones judiciales, la colegiación de abogados y escribanos se dispuso en el Decreto Legislativo No. 81 del 23 de diciembre de 1851 que encargó su organización a la Corte Suprema de Justicia. Se creó la Ley de Notariado en la época de la Reforma Liberal (1877) junto al Código Civil, al de Procedimientos Civiles y la Ley General de Instrucción Públicas.

3.4. Naturaleza

Según el autor mexicano, licenciado José Arrache establece que “Una gran mayoría de notarios acepta el término función, aunque no es lo mismo decir que hacer o actividades notariales. Se ha discutido en muchas ocasiones si la función del notario es pública o no. Algunos autores opinan que el notario es un funcionario público, otros afirman que es un profesional liberal, y otros que desarrolla una función pública. De cualquier forma, la



nueva Ley del Notariado para el Distrito Federal indica en su artículo 27 que la función notarial es de orden e interés público.

De manera similar era contemplada la función del notario en la ley de 1999 en el artículo 1º estableciendo que la función notarial pertenece al orden público, y dicha función sería encomendada a particulares licenciados en Derecho”.⁴

3.5. Principios

Principio: En términos genéricos significa: “Primer instante de la existencia de una cosa”.

⁵ “Comienzo de un ser, de la vida, fundamento de algo. Máxima, aforismo”.⁶

En términos jurídicos, son los fundamentos o reglas por las que se rige el derecho, la razón de su existencia; pudiendo ser considerados como generadores del derecho y como reveladores del mismo.

Referido al derecho notarial, los principios constituyen las bases, sobre las que descansa la existencia, de esta rama del derecho.

Considerando su importancia, serán tratados por separado, sin olvidar que su campo de estudio, es variado y complejo.

⁴ Arrache Murguía, José Gerardo. **El notario público, función y desarrollo histórico**. Pág. 48

⁵ García Ramón, Pelayo y Gross. **Pequeño Larousse ilustrado**. Pág. 838

⁶ Ossorio. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 609.

3.6. Objeto

“El objeto: es la creación (autorización) del instrumento público, y quien lo crea es el notario (es el profesional del derecho encargado de faccionar el instrumento público). “Al indicar que el contenido: actividad del notario y de las partes en la creación del instrumento público.”⁷

3.7. Definición de función notarial

Es la actividad que el notario realiza para lograr la creación del instrumento público, es el que hacer del notario.

En la mayoría de los casos, la función se cumple normalmente, formando parte de la justicia cautelar del Estado. Ello se fundamenta en la legitimación del orden jurídico, más que en la legalidad del mismo; en el segundo caso el cumplimiento de la Ley se da en el nivel de las conductas por una de las dos vías establecidas en la norma; el cumplimiento del precepto imperativo mediante la actuación de la conducta ordenada por el legislador, o en caso contrario, el cumplimiento se da mediante la sanción.

La actividad notarial tiene milenaria tradición en el ejercicio de su función asesora, formativa y autenticadora de la voluntad de las partes, en las que se incluyen el consejo, la mediación, la conciliación de sus intereses.

⁷ Muñoz, Nery Roberto. **Introducción al estudio del derecho notarial**. Pág. 4



Es además prestador de fe pública, elaborador, depositario, custodio, conservador, archivador de documentos con carga de exhibición o secreto de los mismos, expedición de duplicados o segundas copias, según los casos. La finalidad de su función es la aplicación del derecho en forma pacífica, como parte de la justicia preventiva y cautelar, por lo que se excluye su actuación en las etapas de desarrollo contencioso administrativo de las relaciones jurídicas.

3.8. La función notarial en distintos ámbitos

Para determinar cuál es la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor, se deben de determinar los distintos ámbitos, los cuales, se desarrollaran a continuación.

En la Actividad del Estado: Es cuando encontramos al Notario Asesor, Consultor, Cónsul, Escribano del Gobierno desempeñando cargo o empleo público nombrado por el Organismo Ejecutivo. Artículo. 7 Decreto. 82-96, 10, 78, 81 numeral 1 y 6 Código de Notarial y 43 Ley del Organismo Judicial.

En el ejercicio de la profesión liberal: Es el verdadero campo en el que el notario ejercita su función ya que desarrolla su actividad sirviendo a los particulares por eso se dice que es un profesional libre Decreto. 54-77.

Mixto: Es en el que el profesional se desempeña en un empleo para el Estado de tiempo parcial, y la otra parte del tiempo ejerciendo libremente la profesión. Art. 5 numeral dos



Código del Notariado.

3.9. Teorías de la función notarial

También debe de tenerse en cuenta las teorías de la función y su aplicabilidad como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor.

Teoría funcionalista: Según Castán, las finalidades de autenticidad y la legitimación de los actos públicos exigen que el notario sea un funcionario público que intervenga en ellos en nombre del Estado y para atender, más que el interés particular, al interés general o social de afirmar el imperio del derecho, asegurando la legalidad y la prueba fehaciente de los actos y hechos de que penden las relaciones privadas...

Teoría profesionalista: En contraposición a la teoría antes comentada, ésta asegura que recibir, interpretar y dar forma a la voluntad de las partes, lejos de ser una función pública, es un quehacer eminentemente profesional y técnico.

Teoría ecléctica: De acuerdo a esta teoría, el Notario ejerce una función pública *sui generis*, porque es independiente, no está enrolado en la administración pública, no devenga sueldo del Estado; pero por la veracidad, legalidad y autenticidad que otorga a los actos que autoriza, tiene un respaldo del Estado, por la fe pública que ostenta. En síntesis, el notario es un profesional del derecho encargado de una función pública.

Teoría autonomista: Para esta teoría, con las características de profesional y documentador, el notariado se ejerce como profesión libre e independiente. Como oficial público observa todas las leyes y como profesional libre recibe el encargo directamente



de los particulares.

3.10. Funciones profesionales que realiza el notario

Para que la función notarial, sea empleada como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor, es necesario determinar que entre las funciones que el notario realiza en la profesión que ejerce, se pueden señalar las siguientes:

3.10.1. Función receptiva

La desarrolla el notario cuando al ser requerido, recibe de sus clientes en términos sencillos la información, cuando es preventiva del consumidor, es necesario la función de recepción y la directiva o asesora, para prevenir de algún factor negativo para el consumidor.

3.10.2. Función directiva o asesora

El notario puede asesorar o dirigir a sus clientes, sobre el negocio que pretenden celebrar, aconsejando sobre el particular.

3.10.3. Función legitimadora

La realiza el Notario al verificar que las partes contratantes, sean efectivamente las titulares del derecho, estando obligado a calificar la representación en los casos que se



ejercite, la cual conforme a la ley y a su juicio debe ser suficiente.

3.10.4. Función modeladora

El notario desarrolla esta actividad dando forma legal a la voluntad de las partes, encuadrándola en las normas que regulan el negocio.

3.10.5. Función preventiva

El notario debe prever cualquier circunstancia que pueda sobrevenir en el futuro, debe evitar que resulte conflicto posterior, previniendo tales circunstancias. Lo que se pretende es que el notario establezca las desventajas para el consumidor y prevenir los futuros daños o percances que pueda ocurrir.

3.10.6. Función autenticadora

Al estampar su firma y sello el Notario le está dando autenticidad al acto o contrato, por lo tanto, éstos se tendrán como ciertos o auténticos, por la fe pública de la cual está investido.

3.11. Finalidad de la función notarial

La finalidad de la función del notario notificador es la aplicación del derecho en forma pacífica, como parte de la justicia preventiva y cautelar, por lo que se excluye su



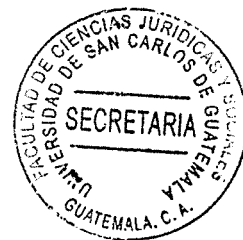
actuación en las etapas de desarrollo contencioso de las relaciones jurídicas. **Cómo**
elementos principales de la finalidad de la función notarial están:

Seguridad: para darle firmeza al documento notarial;

Valor: frente a terceros, que es la eficacia y la fuerza que otorga la intervención del notario entre partes y frente a terceros; y,

Permanencia: que se les da a los actos a través de diversos medios legales y materiales para garantizar la reproducción auténtica del acto.





CAPÍTULO IV

4. La función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor

Es de esa manera que se puede indicar que la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor tiene relación directa con el Código de Notariado y con la Ley de Protección del Consumidor y Usuario, puesto que se trata de asignarle al notario el cumplimiento de su papel de asesoría a las partes, con la finalidad de que no tome partido a favor del proveedor porque este es el actor dominante en las relaciones mercantiles.

Sino que el notario se mantenga neutral, solo subordinado a la ley, para garantizar que el usuario no sea engañado en la adquisición de bienes o servicios que ofrece el proveedor de esa manera tendrá de respaldo doctrinario al derecho notarial y al derecho mercantil, especialmente relacionado con los actos mercantiles y la situación de consumidor y usuario en estos actos frente al proveedor de bienes y servicios.

4.1. Análisis

Debido a que la mayoría de servicios que ofrecen los proveedores en Guatemala se llevan a cabo luego de firmarse por el representante del proveedor y por el usuario un contrato pre redactado o por adhesión, los cuales muchas veces tienen cláusulas que el usuario no entiende o no puede leer porque el tamaño de la letra con que está impreso



es muy pequeña, conlleva a engaños hacia el consumidor y usuario, por lo que es importante que se legisle para que el notario asuma éticamente la función de mediador de los intereses de las partes y que los contratos de adhesión que redacte contenga ese compromiso de ser neutral en la redacción del contenido contractual y así garantizarle la seguridad jurídica al consumidor o usuario.

4.2. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Como se dijo al inicio de este trabajo, la ley de la materia es de reciente creación y se encuentra regulada en el Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, dentro de sus considerandos establece:

- a) Que el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos. Lo anterior es importante, porque se convierte en un desarrollo de la norma constitucional que se encontraba vigente desde el año de mil novecientos ochenta y seis, ya que en esa época debió desarrollarse la normativa que en este momento se analiza.
- b) Que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva



protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Si se observa, estos compromisos internacionales datan del año de mil novecientos ochenta y cinco, y por ello, la conformación de este marco normativo, debió haberse suscitado por parte de los legisladores desde el año de mil novecientos ochenta y seis, pues estos compromisos tienen correspondencia con lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala.

- c) Que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.

Este postulado al leerlo, resulta un poco utópico y difícil de alcanzar, pues en materia económica y social, existen una serie de derechos fundamentales que le asisten a los ciudadanos guatemaltecos, estableciéndose que le corresponde al Estado proteger, pero que a juicio de quien escribe, debiera ser mayormente desarrollado, pues en la forma como se encuentra resulta difícil poder materializar en especial a través del reclamo de derechos de los consumidores y usuarios.

- d) Que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y



usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores. Esto de alguna manera tiene relación con ajustar las normas a las realidades concretas, y en el caso de Guatemala, por ejemplo, existen circunstancias que casi obligaron a los legisladores por la protección de sus propios intereses que aparte de ser legisladores, son consumidores, tener que desarrollar a través de este cuerpo normativo.

4.3. Análisis del contenido de la Ley

El Artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es muy importante, puesto que establece el objeto de la ley: 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.

Como nota importante resulta el hecho de que esta ley se convierte en normas mínimas y tutelares de los consumidores y usuarios, y que le corresponde al Estado proteger a través de su intervención, en este caso, y como se verá más adelante, sería en cuanto a la conformación de un ente ejecutor como lo es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.

En cuanto a la aplicación de la ley, resulta también de importancia señalar el Artículo 2: Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará

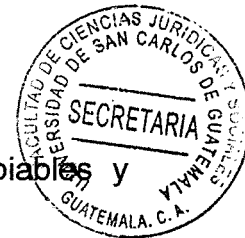


a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se registrarán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

1. Las definiciones son importantes pues vale la pena entender cómo se concibe al consumidor, usuario, proveedor, etc., para la aplicación debida de la ley. Algunos autores han relacionado con respecto a este tema de las definiciones en las leyes, que son poco técnicas, pues estas podrían ser superadas en caso de no entenderse a través de un diccionario, sin embargo, otros son de la opinión de que las sociedades, en muchos casos tienen muy poco nivel cultural y que ilustra a quienes va dirigida esta normativa para su mejor aplicación y para hacer valer sus derechos de mejor forma, y en el caso de Guatemala, por ejemplo, efectivamente resulta oportuno que existan este tipo de normativas que regulen definiciones de instituciones que se abarcan en todo este marco normativo.

En este caso, el Artículo 3 refiere: Para los efectos de esta ley se entenderá por:

- a) Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.



- b) Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- c) Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- d) Contratos de Adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.
- e) Oferta: Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
- f) Promoción: Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
- g) Proveedor: Persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- h) Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
- i) Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.



- j) Servicios Públicos. Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
- k) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.
- l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviarse DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.

En el capítulo segundo, se regulan los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, así como de los proveedores de bienes o servicios. Artículo 4. Derechos de Consumidores y Usuarios. Sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

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

sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.

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

Artículo 5. Obligaciones. Son obligaciones del consumidor o usuario:

- a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.

- b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
- c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

En este capítulo también se regula lo que respecta a la creación de las organizaciones de los consumidores y usuarios, como un derecho a la libre asociación en este ámbito, lo cual es muy importante.

Artículo 6. Organizaciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.” Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, que deberá entre otras cosas inscribirse y tener un registro.”

Las finalidades de estas organizaciones, se encuentran establecidas en el Artículo 9:

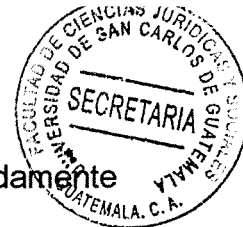
- a) “Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias.
- c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.



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

En este apartado se regula en forma específica lo que respecta a los derechos y obligaciones de los proveedores y el Artículo 14 regula: Derechos. “Son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país:

- a) Percibir las ganancias o utilidades que, por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.



- b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados.
- c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o usuarios.
- d) Los demás que establecen las leyes del país. Obligaciones. Sin perjuicio de las contenidas en otras leyes, son obligaciones de los proveedores:
 - a) Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
 - b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
 - c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
 - d) Cumplir con las leyes tributarias del país.
 - e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
 - f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
 - g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
 - h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.



- i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- j) Responder por los vicios ocultos que tuvieran los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables al personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad. m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- ñ) Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA).
- o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- p) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto,

así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.

- q) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- r) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
- s) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comuniqué e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
- t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
- v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables. Los proveedores tienen como prohibiciones las que se regulan en el Artículo 16: Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país. se prohíbe a los proveedores:



- a) El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información.
- b) La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio.
- c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad.
- d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público.
- e) La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
- f) El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables.
- g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
- h) Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello.
- i) Cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.



j) Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta ley.”

En el Artículo 17 se regula el libro de quejas que si bien resulta importante, en la realidad no se aplica, pues generalmente los consumidores o usuarios manifiestan su desacuerdo con determinada situación, lo anotan en el libro de quejas, pero no surte efecto inmediato en cuanto a la intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, sin embargo, valdría la pena establecer los problemas que se atraviesan y como solucionarlos en el sentido de que efectivamente se cumpla con los fines de este libro para beneficio de los consumidores y usuarios.

También de acuerdo al trabajo de campo se pudo establecer que en varios comercios no se pone a la vista el libro de quejas. El Artículo relacionado establece: Libro de Quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

En este apartado también se regula aspectos relevantes de la información básica que debe tener el consumidor y usuario y que la debe proporcionar lógicamente el proveedor



de bienes y servicios, así también lo que implica la publicidad engañosa, que si bien en esta normativa se regula en tan solo un artículo, en otros países lo relativo a la publicidad engañosa, se desarrolla a través de todo un cuerpo normativo, especialmente por el hecho de que existe un importante y significativo avance en los medios de comunicación tecnológica.

El Artículo 20 regula: Publicidad engañosa. "Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero."

De igual manera sucede en el caso de los bienes deficientes, usados y reconstruidos, como se indica en el artículo 21 que regula: "Cuando se ofrezca al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberá indicarse esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios Artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate."

En el caso de la garantía, que resulta muy importante dentro de los derechos que le asisten a los consumidores y usuarios, el Artículo 22 regula: Garantías. La expresión "garantizado" o "garantía" o cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en que consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el

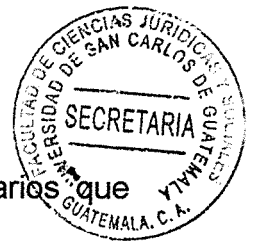
consumidor o usuario podrá hacerla efectiva. De igual manera lo que regula el Artículo

24: Promociones, ofertas o liquidaciones de temporada.

En las ofertas, promociones o liquidaciones de temporada de bienes y servicios, los proveedores deberán indicar en su publicidad, el plazo o en su caso el número de unidades o el volumen de mercaderías a promocionar, así como las condiciones del negocio ofrecido. Si no se indicare el plazo de duración se entenderá que la oferta, promoción y liquidación de temporada, durará hasta por lo menos un mes contado a partir de la difusión del último anuncio.

Cuando se trate de promociones cuyo incentivo consista en la posibilidad de participar en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o montos, la forma del concurso o sorteo, el número de premios indicando en qué consisten y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante está obligado a difundir los resultados de los concursos o sorteos inmediatamente después de efectuados por medios idóneos.

Se crean formas quizás poco técnicas en materia de control de calidad, que, si bien son importantes, no se analizaran en este trabajo. En cuanto a los servicios públicos, conviene hacer la reflexión con respecto de lo que sucede en el caso de que, tomando en consideración que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario es una dependencia del Ministerio de Economía, lo cual lo convierte en juez y parte, y en lo que respecta a los reclamos de los servicios públicos, lo cual podría disminuirse el riesgo de la poca protección a los consumidores y usuarios, a través de la conformación de la



Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios que actualmente se encuentra pendiente de aprobación en el Congreso de la República de Guatemala.

El Artículo 39 establece aspectos relevantes en cuanto a la seguridad de los productos y servicios, en cuanto a aquellos que se consideren peligrosos. Este Artículo refiere: Los productos cuyo uso resulten potencialmente peligrosos para la vida, la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o de los animales para la seguridad de sus bienes, el proveedor deberá incorporar en los mismos, o instructivos anexos, las advertencias e indicaciones necesarias para que puedan ser utilizados con la mayor seguridad posible.

En lo que se refiere a la presentación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para que se realicen en adecuadas condiciones de seguridad, informando previamente al consumidor o usuario y a quienes puedan verse afectados por tales riesgos para que se tomen las medidas preventivas que correspondan.

El Artículo 40 en este mismo sentido, regula: Información al consumidor o usuario. El proveedor, que posterior a la introducción de un bien en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, especialmente en el caso de medicamentos, deberá comunicarlo inmediatamente al órgano estatal que corresponda y a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor e informar al público consumidor mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social adecuados al caso, sobre la existencia de tales riesgos y peligros y,

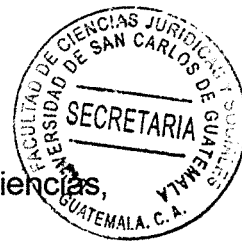


de ser necesario deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes los hubieren adquirido.

En casos especiales en donde se hubiere causado un daño grave a los consumidores o usuarios, el proveedor responsable deberá indemnizar a los mismos en la forma legal que corresponda.

A partir del Artículo 47 se regulan aspectos relacionados con la protección contractual y hace alusión a los contratos de adhesión y dice: Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.
- b) Establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.

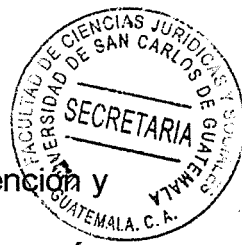


- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean imputables.
- d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.
- f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.

En el Artículo 51 respecto a los contratos, regula el derecho de retracto, y vale decir que a través del proceso de investigación, se ha podido determinar que este aspecto en otras legislaciones se encuentra ampliamente desarrollado, es decir existen cuerpos normativos que se refieren con exclusividad al derecho de retracto, a pesar de que en el caso de Guatemala, únicamente se establece en esta norma.

Se indica que el consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha que este se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario.

Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio.



A partir del Artículo 53 se regula la creación y funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Se crea 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. Sus funciones son:

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



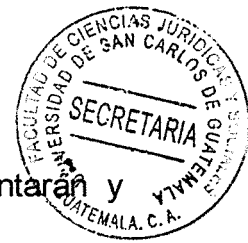
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de ésta Ley.
- j) Vigilar porque la oferta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



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

Esta dependencia se encuentra regida por un Director y un sub Director con calidades y funciones diferentes, y respecto al patrimonio, el artículo 63 refiere: El patrimonio de la Dirección se integra con:

- a) Los fondos que se le asignen anualmente en el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado.
- b) Los aportes ordinarios y extraordinarios que reciba de entidades nacionales o internacionales.
- c) Los bienes de cualquier naturaleza, que le sean transferidos por el gobierno de la República o por entidades descentralizadas por el Estado.
- d) Las donaciones o subsidios que le otorguen personas individuales o jurídicas, salvo las de proveedores o prestadoras de servicios que pretendan un beneficio particular.
- e) Los fondos obtenidos mediante suscripciones de convenios de cooperación.



- f) Fondos provenientes del ingreso por pago por sanciones que incrementarán y constituirán sus fondos privativos.

En el Artículo 66 se establecen programas de tutela que debe ejecutar la Diaco, y dicha normativa establece: La Dirección representará los intereses de los consumidores o usuarios, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario. Para que sea efectiva la función de protección anteriormente indicada, la Dirección deberá implementar los siguientes programas:

- a) Defensa legal del consumidor o usuario.
- b) Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
- c) Educación y orientación al consumidor o usuario.
- d) Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.
- e) Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- f) Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.
- g) Estudio, formulación y planteamiento de sugerencias para la creación de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

En el Artículo 68 se regulan las infracciones y sanciones, si bien es cierto, que son de carácter administrativo, vale la pena hacer la reflexión como lo sucede en otras



legislaciones, que existen delitos y faltas de carácter penal en esta materia, lo cual no sucede en el caso de la legislación guatemalteca, como se puede observar, y ello constituye una limitante en ese fin de resguardo y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Se refiere a que se debe entender por infracción, toda acción o omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de las 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 cuanto a las sanciones, el Artículo 69 regula: 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 solución de conflictos que se regulan más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta Ley.



- b) Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- c) Multas, las cuales serán calculadas en la Unidades de Multas Ajustables (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del 100% 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.

Artículo 70. Infracciones. La Dirección deberá sancionar con multa de quince a setenta y cinco UMAS a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

- a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones establecidas en la presente Ley.
- b) No cumplir con sus obligaciones.
- c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.
- d) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.
- e) La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes, usados, reparados, u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, a los consumidores o usuarios.
- f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.
- g) Proporcionar información no susceptible de comprobación, o que induzca a error o engaño.



- h) Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas en esta Ley.
- i) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones sobre las que se le otorga un crédito.
- j) No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o para la seguridad de sus bienes.
- k) Cuando, en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.
- l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario.
- m) No proveer el libro de quejas que establece la presente Ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección.
- n) Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotados los folios respectivos. En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos.
- ñ) No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- o) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos, o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.
- p) No registrar en la Dirección los contratos de adhesión.

A partir del Artículo 77 se regula lo relativo a los procedimientos administrativos para la solución de conflictos, y se indica lo siguiente: Procedimientos. La Dirección actuará de oficio o por denuncia de consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada, para asegurarse que las infracciones a esta Ley sean debidamente sancionadas.

Artículo 78. Resolución de conflictos. Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a la presente Ley, se establecen los siguientes procedimientos:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes.
- b) Arbitraje de consumo.
- c) Procedimiento administrativo.

El Artículo 82 regula el arreglo directo conciliatorio entre las partes: Audiencia de conciliación. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador nombrado por la Dirección buscará avenir a las partes, proponiéndoles formulas ecuanimes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

En el Artículo 84 se regula el proceso administrativo, a través del cual la Dirección queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley. La Dirección podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un



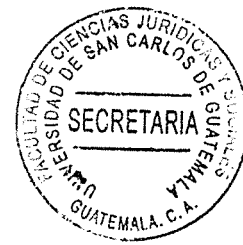
consumidor o usuario o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

En cuanto a los medios de impugnación de las resoluciones el Artículo 105 regula: Recursos. Las resoluciones de la Dirección que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través de los recursos de revocatoria y de reposición los que se regirán en su forma y plazos por lo establecido en Ley de lo Contencioso Administrativo. Artículo 106. Proceso de lo contencioso administrativo. En contra de lo resuelto por el Ministerio de Economía, se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

4.4. Solución a la problemática

La manera en que se manifiesta la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor es que el notario debe cumplir con su función de mediador entre los intereses de las partes, evitando por cualquier motivo, tender a favorecer a una de las partes, puesto que debe garantizar la aplicación de la ley de acuerdo a los parámetros establecidos en la misma, para garantizar que se cumpla con la seguridad jurídica preventiva y así evitar ser arrastrado hacia conflictos judiciales al haber actuado en contra del principio de neutralidad que lo debe caracterizar.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El problema encontrado es que, a pesar de la importancia de la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor, ni los notarios ni los consumidores toman en cuenta este papel, lo cual hace que en muchos contratos de compraventa o de alquiler, los consumidores o usuarias resulten afectados en sus intereses al no establecer las cláusulas que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario les permite para garantizar sus derechos, regulados en el Artículo 4 de la referida ley.

Para que se valore adecuadamente la función notarial como factor de seguridad jurídica preventiva del consumidor, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, debe llevar a cabo actividades de divulgación nacional para que los notarios, así como los consumidores y usuarios conozcan la manera en que los notarios deben ser garantes de la seguridad jurídica preventiva a favor de este sector de la población para que puedan hacer valer sus derechos regulados en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y así no dejar que les impongan cláusulas que afecten los derechos reconocidos legalmente para estos consumidores y usuarios.





BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ R. Luís **El derecho de consumo**. España. Ed. Lernet 2003.

Directrices acerca de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Organización de las Naciones Unidas.

LASARTE ÁLVAREZ, C. **Manual sobre protección de consumidores y usuarios**. Dykinson, Madrid. 2010.

LARROSA AMANTE, M.A. **Derecho de Consumo, protección legal del Consumidor**. Grupo Editorial El Derecho y Quantor SL, Madrid. 2011.

MARTÍNEZ, Francisco J. **El mercado de los derechos de consumo**. Madrid España, Ed. Porrúa 1,993.

MELLADO RUÍZ, Leonel. **La protección de los consumidores**. Colombia: Ed. Jurídica. 2018.

NORBERT LÓISING. **Estado de derecho, seguridad jurídica y desarrollo económico**. España: Ed Tirant lo de Blanch, 2018.

ORTIZ, Rigoberto G. **La seguridad jurídica. Los derechos humanos en la jurisprudencia mexicana**. Ciudad de México: cndh, 2004.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. ed. Heliasta SRL. 1981.

PÉREZ LUÑO, Antonio, E. **La seguridad jurídica**. Barcelona: Ariel, 1991.

PIPAÓN PULIDO, J.G. **Derechos de los consumidores**. Lex Nova, Valladolid. 2010.

REYES, María René. **La evolución del concepto de consumidor**. Argentina: Ed. Heliasta, S.R. 2016.

VILLALBA, Juan Carlos. **Aspectos introductorios al derecho del consumo**. España: Ed. Akal, 2016.

Legislación:

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

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto No. 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala.