

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

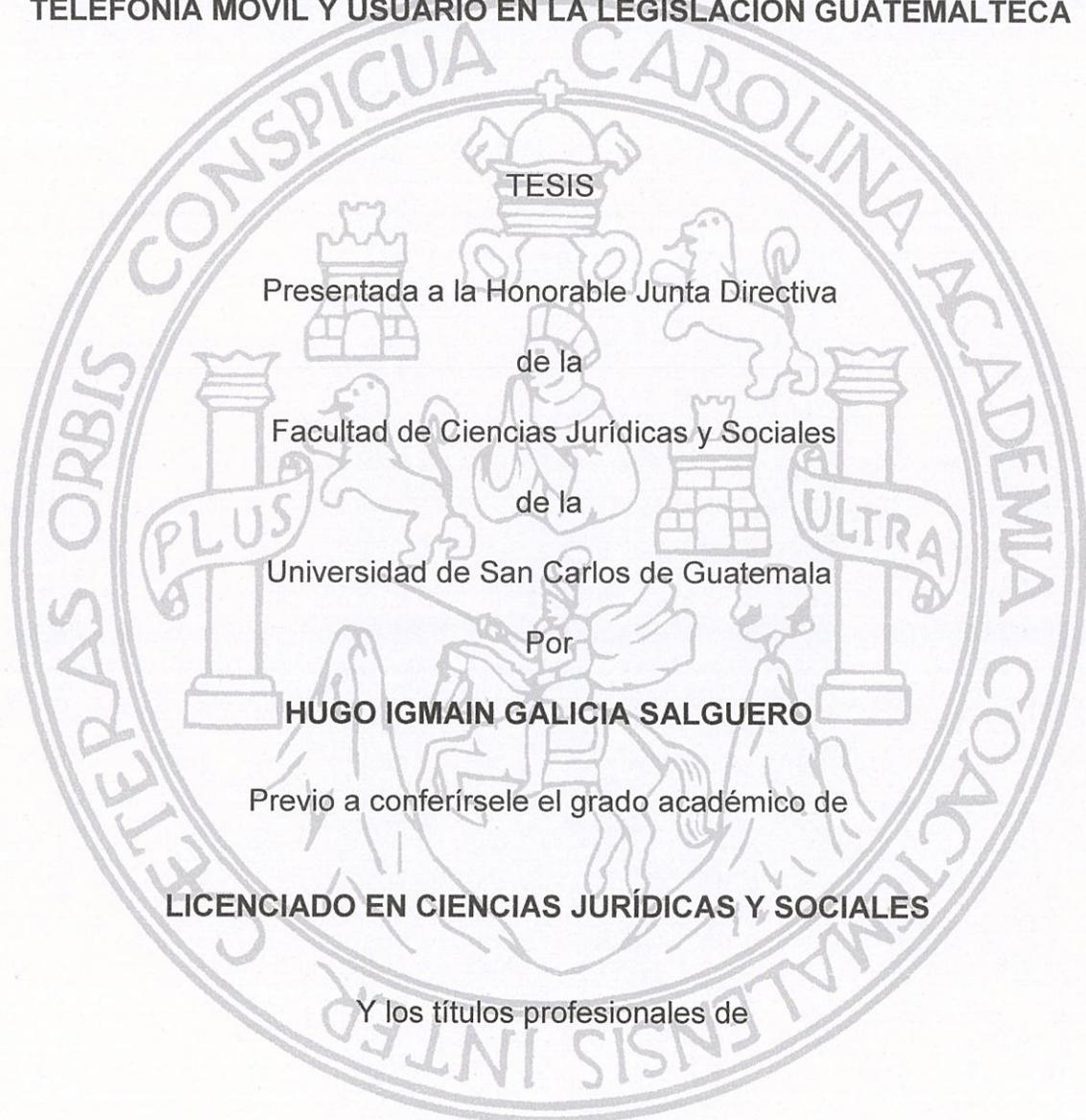
**ENFOQUE JURÍDICO DE LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE LA EMPRESA DE
TELEFONÍA MÓVIL Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA**

HUGO IGMAIN GALICIA SALGUERO

GUATEMALA, JULIO DE 2023

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

**ENFOQUE JURÍDICO DE LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE LA EMPRESA DE
TELEFONÍA MÓVIL Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA**



TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

HUGO IGMAIN GALICIA SALGUERO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, julio de 2023

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

DECANO: M.Sc. Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL I: Licda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
VOCAL II: Lic. Rodolfo Barahona Jácome
VOCAL III: Lic. Helmer Rolando Reyes García
VOCAL IV: Br. Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
VOCAL V: Br. Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
SECRETARIA: Licda. Evelyn Johanna Chevez Juárez

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



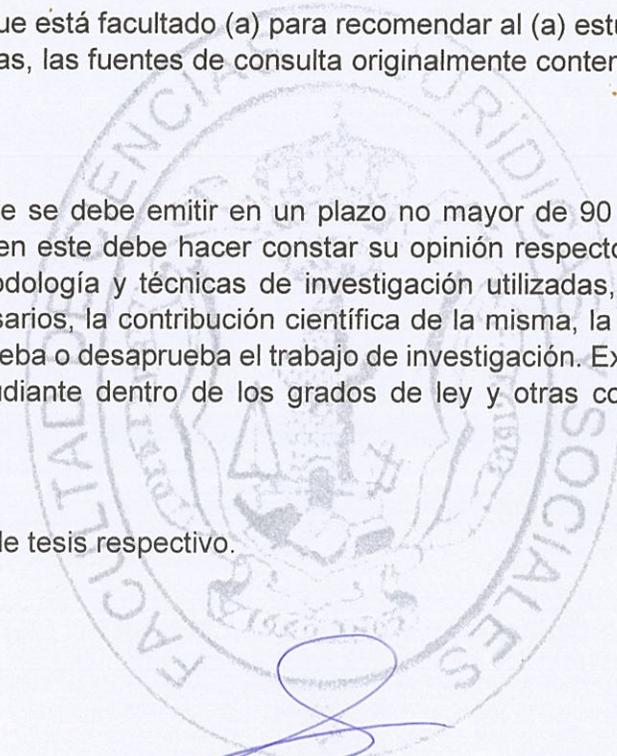
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala, 09 de junio de 2022

Atentamente pase al (a) Profesional, **AXEL ARMANDO VALVERT JIMÉNEZ**, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante **HUGO IGMAIN GALICIA SALGUERO**, con carné 200021056, intitulado: **ENFOQUE JURÍDICO DE LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE LA EMPRESA DE TELEFONÍA MÓVIL Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA.**

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

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

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.



[Handwritten signature in blue ink]

CARLOS EBERTITO HERRERA RECINOS
Jefe (a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



SAQO

Fecha de recepción 14 / 06 / 2022. (f) _____

[Handwritten signature in blue ink]
Asesor(a)
(Firma y sello)

Lic. Axel Armando Valvert Jiménez
ABOGADO Y NOTARIO



LIC. AXEL ARMANDO VALVERT JIMÉNEZ
ABOGADO Y NOTARIO



Guatemala 20 de septiembre del año 2022

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



Doctor Herrera Recinos:

Respetuosamente me dirijo a su persona para hacer constar que asesoré el trabajo de tesis del alumno **HUGO IGMAN GALICIA SALGUERO** de acuerdo al nombramiento de fecha nueve de junio del año dos mil veintidós, intitulado: “**ENFOQUE JURÍDICO DE LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE LA EMPRESA DE TELEFONÍA MÓVIL Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA**”, para lo cual se llevaron a cabo los cambios pertinentes al trabajo de tesis. Declaro que con el sustentante no me une parentesco alguno dentro de los grados de ley, por lo que emito el siguiente dictamen:

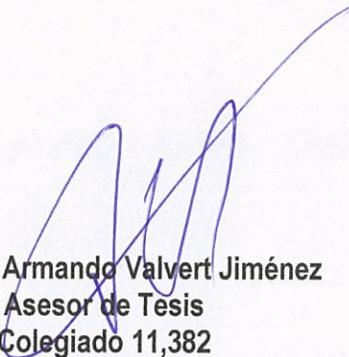
- a) Se realizó un trabajo que denota un valioso aporte tanto técnico como científico y abarca un extenso contenido doctrinario y legal, habiendo sido el objeto de estudio la aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos en las relaciones de la empresa de telefonía móvil.
- b) Los métodos de investigación utilizados durante el desarrollo de la tesis tienen relación con los capítulos y con su respectiva presentación, hipótesis y comprobación de la hipótesis. Para redactar la introducción y conclusión discursiva, se utilizaron los métodos inductivo y analítico, así como la aplicación de los métodos deductivo y sintético.
- c) En lo relacionado a los objetivos de la misma se puede indicar que es fundamental garantizar la aplicación del arbitraje de consumo. La hipótesis que se formuló originalmente quedó comprobada, debido a que el trabajo desarrollado por el sustentante señala la importancia de la solución de conflictos en las relaciones de telefonía móvil y usuario.
- d) Los capítulos de la tesis permitieron la comprensión de los criterios técnicos y jurídicos que fundamentan las aseveraciones realizadas. El aporte científico del tema es fundamental y se basó en un contenido de actualidad. En cuanto a la conclusión discursiva, se relaciona con el contenido del trabajo de investigación y señala el adecuado nivel de síntesis legal relacionado con el objeto del tema. Además, la bibliografía que se utilizó para la elaboración de la tesis ha sido la acorde y adecuada.

LIC. AXEL ARMANDO VALVERT JIMÉNEZ
ABOGADO Y NOTARIO



Doy a conocer que el trabajo de tesis del sustentante cumple de manera eficaz con los requisitos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que **DICTAMINO FAVORABLEMENTE** para que pueda continuar con el trámite respectivo, para evaluarse posteriormente por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Atentamente.


Lic. Axel Armando Valvert Jiménez
Asesor de Tesis
Colegiado 11,382

Lic. Axel Armando Valvert Jiménez
ABOGADO Y NOTARIO



Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala, siete de junio de dos mil veintitrés.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante HUGO IGMAIN GALICIA SALGUERO, titulado ENFOQUE JURÍDICO DE LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE LA EMPRESA DE TELEFONÍA MÓVIL Y USUARIO EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

CEHR/SAQO





DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser dador de fe y guía espiritual en mi vida y permitirme tener el conocimiento en el momento adecuado de mi vida.

A MIS PADRES:

Igmain Galicia Pimentel y Rosalba Salguero Arévalo de Galicia, por tener un proyecto de vida que se resume en paciencia, esfuerzo, sacrificio, inculcando principios que forjaron para que yo pueda ser el profesional que soy hoy en día.

ABUELOS Y BIS ABUELOS:

Quienes forjaron en mis padres principios de lucha en el trabajo diario y el respeto a la familia como génesis en el desarrollo de nuestras vidas.

A MIS HERMANAS:

Ada Sujeith Galicia, Ada Gissela Emperatriz Galicia Salguero y Natalia Margarita Galicia Salguero, por estar a mi lado en cada en cada etapa de mi vida, las amo.

A MIS SOBRINAS:

Camila Anahí Flores Galicia, Mía Isabela Gaitán Galicia y José Santiago Gaitán Galicia por ser bendición y felicidad para nuestra familia desde que vinieron a este mundo.

A MI CUÑADO:

José Carlos Gaitán, por ser parte importante de mi familia siendo fortaleza para mi hermana, y aunado a ello, sigues siendo mi mejor amigo; te



exhorto a seguir creciendo en el ámbito de las Ciencias Jurídicas y Sociales.

A MI GRAN FAMILIA:

Gracias por ser fortaleza y un magnífico ejemplo bendecido para todos nosotros.

A MIS AMIGOS:

Gracias por permanecer conmigo en todo momento.



PRESENTACIÓN

En el presente trabajo de investigación el objeto de estudio lo constituye el acceso a la justicia como un derecho reconocido constitucionalmente, que implica dar respuesta a las necesidades de justicia en forma integral, oportuna, eficiente y eficaz, es un derecho que permite hacer efectivos aquellos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos a quienes acuden ante el sistema de justicia para solucionar sus diferencias jurídicas, y hagan efectivo su reclamo sin sufrir discriminación alguna, de esta forma la solución extra jurisdiccional de los conflictos ha despertado en las últimas décadas un gran interés, por la necesidad de buscar nuevos medios de solución de controversias por las ventajas que las caracterizan, ofreciendo una justicia diferente, más rápida, ágil, efectiva e, incluso, más cercana al ciudadano que los tribunales ordinarios.

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

La tesis es un aporte, técnico y científico para los estudiantes y catedráticos que manejen el tema del derecho civil y mercantil, especialmente sobre el tema del arbitraje de consumo en las relaciones comerciales surgido entre proveedor y usuario de la telefonía móvil, que comprende el periodo de 2017 a 2018.



HIPÓTESIS

Como consecuencia del trabajo de investigación a desarrollar surge la respuesta tentativa, el arbitraje de consumo es medio de solución de conflictos surgidos en las relaciones contractuales entre las empresas de telefonía móvil y usuario, en el que participen consumidores inteligentes bien informados que actúen con diligencia y proveedores que ofrezcan una mayor variedad de productos y servicios, dentro del marco de la leal y honesta competencia, en el que se contenga sello distintivo de sometimiento al arbitraje como consecuencia de una diferencia en el consumo.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis que se plateó en el marco teórico del presente trabajo fue la siguiente: el arbitraje de consumo es medio de solución de conflictos surgidos en las relaciones contractuales entre las empresas de telefonía móvil y usuario, en el que participen consumidores inteligentes bien informados que actúen con diligencia y proveedores que ofrezcan una mayor variedad de productos y servicios, dentro del marco de la leal y honesta competencia, en el que se contenga sello distintivo de sometimiento al arbitraje como consecuencia de una diferencia en el consumo.

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

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



Pág.

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. El arbitraje.....	1
1.1. Fundamentos jurídicos del arbitraje.....	1
1.2. Definición.....	3
1.3. Convenio arbitral.....	4
1.4. Materia del arbitraje.....	4
1.5. El arbitraje como jurisdicción alternativa.....	6
1.6. Clases de arbitraje.....	6
1.7. Los árbitros.....	9
1.8. Quienes pueden ser árbitros.....	10
1.9. Impedimentos para ser árbitros.....	12
1.10. Procedimiento arbitral.....	13
1.11. Laudo arbitral.....	14
1.11.1. Corrección.....	15
1.11.2. Recursos contra el laudo.....	16
1.11.3. Interpretación.....	16
1.11.4. Reconocimiento y ejecución del laudo.....	17
1.11.5. Tribunal arbitral.....	17

CAPÍTULO II

2. Contrato de telefonía móvil.....	19
2.1. Origen y evolución histórica.....	19
2.2. Contrato de adhesión en la telefonía móvil.....	24
2.3. Concepto del contrato de adhesión de telefonía móvil.....	24



2.4. Elementos integrantes del contrato.....	26
2.5. Desventajas del contrato de adhesión.....	28
2.6. Cláusulas abusivas.....	29
2.7. Problemas que genera la telefonía móvil para algunos usuarios.....	31
2.8. La problemática del robo de los teléfonos móviles.....	33
2.9. Dirección de atención y asistencia al consumidor y su papel en beneficio de los consumidores y usuarios.....	34
2.10. Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	35
2.11. Infracciones y sanciones ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	37
2.12. La necesidad de defensa para el usuario de telefonía móvil en Guatemala.....	39

CAPÍTULO III

3. Métodos alternos a la solución de conflictos como acceso a la justicia en materia de consumo.....	41
3.1. El arbitraje en las relaciones de consumo.....	43
3.2. Características del sistema arbitral de consumo.....	46
3.3. La conciliación en el consumo.....	55
3.4. La negociación en el consumo.....	58
3.5. La transacción en el consumo.....	61

CAPÍTULO IV

4. Aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos surgidos en las relaciones contractuales entre las empresas de telefonía móvil y usuario en la legislación guatemalteca.....	65
4.1. Relación de consumo.....	66



4.2. Arbitraje de consumo.....	67
4.3. Competencia arbitral y conciliación entre consumidor y proveedor.....	68
4.4. Procedimiento del arbitraje de consumo de acuerdo a la Ley de Arbitraje.	70
4.5. Propuesta de procedimiento.....	74
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	83



INTRODUCCIÓN

La justificación de esta investigación se funda en demostrar que la aplicación del arbitraje de consumo, que implica dar respuesta a las necesidades de justicia en forma integral, oportuna, eficiente y eficaz, que permite hacer efectivos aquellos derechos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos, para solucionar sus diferencias jurídicas, como un mecanismo alternativo de solución de conflictos como la mediación y la conciliación, que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos, con la finalidad equilibrar las posiciones de cada una de las partes y hagan efectivo su reclamo sin sufrir discriminación alguna, en las relaciones comerciales de consumo

Con la hipótesis se comprobó que el arbitraje de consumo es medio de solución de conflictos surgidos en las relaciones contractuales entre las empresas de telefonía móvil y usuario, ya que cuenta con características muy especiales, que permiten su actual identificación como herramienta adecuada de solución de controversias, garantizando en el largo plazo su adaptabilidad en el marco jurídico guatemalteco.

El objetivo general de este estudio es: establecer la necesidad jurídica de proponer y elaborar mecanismos que sirva como estrategia jurídica para regular un procedimiento para la aplicación del arbitraje de consumo en la que existe una relación de consumo. para emitir el laudo arbitral respectivo, en la solución de un conflictos entre usuario o consumidor y prestador del servicio para evitar la violación del debido proceso toda vez que en todo proceso debe de realizarse de acuerdo a los procedimientos establecidos en la constitución y los objetivos específicos fueron: analizar el convenio arbitral por el que las partes deciden someter a las controversias que hayan surgido o que puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica contractual o no



contractual sean o no materia de proceso judicial, demostrar que el arbitraje de consumo es un proceso viable en la que los usuarios o consumidores puedan resolver y darle solución a los conflictos surgido en la prestación de telefonía móvil.

La investigación se dividió en cuatro capítulos: el primero, destinado al arbitraje, fundamentos jurídicos, el arbitraje como jurisdicción alternativa, clases así como los árbitros; el segundo aborda el tema del contrato de telefonía móvil, origen y evolución histórica, contrato de adhesión, desventajas y clausulas abusivas; el tercero se refiere al métodos alternos a la solución de conflictos como acceso a la justicia en materia de consumo, relación de consumo, el arbitraje en las relaciones de consumo, conciliación, negociación y transacción de consumo; y el cuarto sobre la aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos surgidos en las relaciones contractuales entre las empresas de telefonía móvil y usuario en la legislación guatemalteca, relación de consumo, arbitraje de consumo, competencia, procedimiento así como propuesta de procedimientos más viable en el arbitraje.

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

Las nuevas legislaciones arbitrales de América Latina están orientadas a la adopción de principios y reglas sobre arbitraje comercial aceptadas internacionalmente; no obstante, siguen existiendo ciertas excepciones en Guatemala que impiden una clara armonización, y, en muchos casos, con la existencia de importantes vacíos. Esta es la razón que justifica la adopción de convenios internacionales que permitan corregir el referido particularismo.



CAPÍTULO I

1. El arbitraje

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

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

1.1. Fundamentos jurídicos del arbitraje

En la Constitución de la República de Guatemala, no se encuentra dentro del texto que reconozca al arbitraje su carácter de derecho fundamental o sustente la figura de manera clara y específica. La Constitución Política de la República de Guatemala, establece como regla general, que la justicia se imparte de conformidad con la Constitución y las leyes de la República y que corresponde a los tribunales la potestad



de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado, con lo cual, en principio afirma la potestad jurisdiccional del juzgador ordinario. Esto lo establece el Artículo 203 que dice “La función jurisdiccional se ejerce, con exclusividad absoluta, por la Corte Suprema de Justicia y por los demás tribunales que la ley establezca.”

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

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

En ese orden se puede concluir que el arbitraje en Guatemala tiene un sólido sustento constitucional, ya que se puede incluir dentro de los tribunales regulados por la ley y en los términos en que esta lo disponga, dejando también claramente establecido que

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

dentro de la idea de jurisdicción única, los tribunales arbitrales encuentran cabida dentro de los órganos llamados a ejercerla.

1.2. Definición

El arbitraje, se puede definir como una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Se dice que es “Es el método alternativo de solución de controversia en el cual el caso es sometido ante un árbitro o un tribunal arbitral, según sea el caso el cual resolverá el asunto y plasmará su resolución en un escrito llamado laudo, el cual puede ser homologado por una autoridad jurisdiccional perteneciente al poder judicial”.²

El Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala, indica que es: “Un proceso legal por medio del cual las personas involucradas en el conflicto solicitan a un tercero imparcial, llamado árbitro, la solución de su conflicto.”³

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

Por Institución Arbitral Permanente o simplemente Institución el Artículo cuatro numeral tres de la Ley de Arbitraje de Guatemala establece que: Significa cualquier entidad o institución legalmente reconocida, a la cual las partes pueden libremente encargar, de

² **Observatorio sobre la Calidad del Estado de Derecho en el Noreste de México.** http://oced.org.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=40. (Consultado el 1 de junio de 2019)

³ **Cámara de Comercio de Guatemala.** www.negociosenguatemala.com/index.php?option=com_content&view=article&id=128&Itemid=129 (consultada el 1 de junio 2019).



conformidad con sus reglamentos o normas pertinentes, la administración del arbitraje y la designación de los árbitros. Por tribunal arbitral se entiende según el Artículo cuatro numeral cuatro: Tanto un solo árbitro como una pluralidad de árbitros.

1.3. Convenio arbitral

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

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

1.4. Materia del arbitraje

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



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

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

1.5. El arbitraje como jurisdicción alternativa

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

Por lo demás la jurisdicción de los árbitros, a diferencia de los jueces estatales, no es permanente ni genérica, sino limitada a cuestiones comprendidas y a un tiempo determinado que las partes o en efecto de pacto expreso, la otorga para la excepción del laudo. Los árbitros no pueden ir mas allá de lo que las partes señalen en el convenio arbitral, o en su defecto, el que surja de las disposiciones legales supletorias

1.6. Clases de arbitraje

Existen muchas clasificaciones de los tipos de arbitraje, en función del criterio escogido para la clasificación. Entre estas muchas clasificaciones, se puede destacar las siguientes:

1. En función del ámbito territorial: a) Nacional. Las partes son residentes o domiciliadas en el mismo Estado. b) Internacional. Las partes son residentes o domiciliadas en distintos Estados.
2. En función del criterio utilizado: a) De derecho. La solución se consigue ateniéndose a la normativa especificada en dicho arbitraje. b) De equidad: la solución se ajusta a criterios de equidad y no de regulación.
3. En función de la designación de los jueces: a) Ad hoc. Los árbitros se designan para el procedimiento en concreto. b) Instituciones arbitrales permanentes. La controversia se somete a la administración de alguna de las instituciones permanentes especializadas en la administración de arbitrajes. Entre las más prestigiosas a nivel internacional están la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional y la Corte de Arbitraje de Londres.
4. En función del resultado: a) Vinculante. Las partes tienen que someterse al laudo consecuencia del arbitraje, sin poder recurrir a las instancias jurisdiccionales u otras extrajurisdiccionales para que conozcan de nuevo sobre el fondo del asunto. b) No vinculante. Las partes no se someten obligatoriamente al resultado del arbitraje.

El Artículo uno de la Ley de Arbitraje regula dos tipos de arbitraje “Ámbito de aplicación.

1. La presente ley se aplicará al arbitraje nacional y al internacional, cuando el lugar del arbitraje se encuentre en el territorio nacional, sin perjuicio de cualquier tratado multilateral o bilateral vigente del cual Guatemala sea parte...”

En el arbitraje utilizando las nuevas tecnologías, a su vez, además de la clasificación anterior, se pueden establecer las siguientes:

1. En función del ámbito de aplicación: a) B2B (Business to Business, entre empresas): los sistemas de resolución de conflictos entre empresas gozan ya de una tradición asentada, por las típicas ventajas predicadas de los mismos, como son, entre otras, el ahorro de tiempo y costes y la especialización de los árbitros. b) B2C (Business to Consumer, entre empresa y consumidor/usuario): cuando en los mecanismos de resolución de conflictos una de las partes es un consumidor, las cautelas legales son mayores, ya que estamos ante un desequilibrio entre las partes enfrentadas. Las instituciones europeas han analizado meticulosamente los principios que se deben respetar cuando una de las partes es un consumidor. Estos principios son de especial importancia con vistas a la creación de unos mecanismos de resolución de conflictos en el entorno electrónico que generen la confianza suficiente para impulsar el desarrollo de la contratación electrónica.
2. En función del medio utilizado a) Sistemas off-line. Alguna de las etapas o fases del procedimiento no se desarrolla en línea, esto es, se materializa por algún medio tradicional, no electrónico. b) Sistemas on-line. Todo el procedimiento se desarrolla en red, o, más generalmente, a través de medios electrónicos, sin requerir la utilización de ningún medio físico tradicional.

Los arbitrajes internacionales se basan en reglas como las establecidas por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, realizadas



por las Naciones Unidas; las reglas de la Cámara Internacional de Comercio, ICC por sus siglas en inglés; las reglas de la Corte Internacional de Arbitraje de Londres; entre otras

1.7. Los árbitros

El árbitro es la persona elegida por las partes para resolver una controversia, es por ello la parte esencial del arbitraje mismo, todo el sistema gira en torno a él, desde que en su integridad moral y buen criterio descansa la confiabilidad y la eficacia del arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos.

El árbitro debe reunir cualidades de idoneidad y experiencia, aplicando su criterio personal y buen juicio, manteniendo la imparcialidad e independencia frente a las partes.

La legislación guatemalteca no define al árbitro ya que tan solo se refiere al tribunal arbitral para significar que este puede estar compuesto por un solo árbitro o por una pluralidad de ellos.

Bernal Gutiérrez presenta una definición del árbitro citando a Glason y dice: “Son personas escogidas por las partes para juzgar un litigio. Ahí donde no hay litigio, o

donde la persona escogida para ocuparse de él no está encargada de resolverlo, no hay arbitraje ni árbitros”.⁴

A la luz de lo ya indicado, en Guatemala, desde la óptica constitucional y legal, los conceptos vertidos alrededor del concepto de árbitro y las notas que a partir del mismo se producen, se puede afirmar que el árbitro dentro del ordenamiento guatemalteco bien podría entenderse como un juez nombrado por las partes, para la resolución de un asunto litigioso.

1.8. Quienes pueden ser árbitros

Una de las razones fundamentales por la cuales se acude al arbitraje lo constituye sin lugar a dudas, la búsqueda de un juzgador especializado. En concordancia con esta idea, el legislador y los reglamentos han diseñado unas normas que permitan hacer de este objetivo una realidad. Los principios básicos establecidos al respecto en el Artículo 14 de la Ley de Arbitraje de Guatemala son los siguientes:

- 1) “Pueden ser árbitros las personas individuales que se encuentren, al momento de su aceptación, en el pleno ejercicio de sus derechos civiles.
- 2) Salvo acuerdo en contrario de las partes, la nacionalidad de una persona no será obstáculo para que actúe como árbitro.
- 3) No podrán ser nombrados árbitros los miembros del Organismo Judicial. Tampoco podrán serlo quienes tengan con las partes o con la controversia que se les somete,

⁴ Bernal Gutiérrez, Rafael. **Ob. Cit.** Pág. 66.



alguna de las relaciones que establecen la posibilidad de abstención, excusa y recusación de un juez.

No obstante, si las partes, conociendo dicha circunstancia, la dispensan expresamente, el laudo no podrá ser impugnado por tal motivo.”

A la luz de lo ya indicado, en Guatemala, desde la óptica constitucional y legal, los conceptos vertidos alrededor del concepto de árbitro y las notas que a partir del mismo se producen, se puede afirmar que el árbitro dentro del ordenamiento guatemalteco bien podría entenderse como un juez nombrado por las partes, para la resolución de un asunto litigioso.

Se requiere de la aceptación del cargo, el nombrado se encuentre en pleno ejercicio de sus derechos civiles; bien puede no estarlo en forma previa o incluso a posteriori, si a los términos de la norma se remite en cuanto sólo exige que se esté en disfrute de tales derechos en el momento de la aceptación.

Igualmente no parece razonable el aparte final de la norma que permite, a pesar de lo cortante y definitivo de la prohibición que trae el numeral 3) del Artículo 14, que las partes dispensen a quien ha sido designado como árbitro y pertenece al poder judicial.

De otra parte y en armonía con el principio general, la Ley del Organismo Judicial, prohíbe a jueces y magistrados hacer las veces de árbitros de acuerdo con el Artículo



70 literal b) de la ley citada, prohibición de carácter absoluto que, interpretada la norma de la Ley de Arbitraje como se ha indicado, quedaría en manos de los particulares burlar con la simple aquiescencia de ellos para que el juez o magistrado hiciera las veces de juez árbitro. Debe tenerse en cuenta que la prohibición de la norma citada solo cubre a jueces y magistrados en tanto el Decreto 67-95 del Congreso de la República de Guatemala se refiere en general de los miembros del Organismo Judicial, término de mayor amplitud y extensión que el primero mencionado.

1.9. Impedimentos para ser árbitro

El Artículo 16 de la Ley de Arbitraje de Guatemala establece en cuanto a las recusaciones. En cuanto a los impedimentos para ser árbitro se considera que la norma contenida en el citado artículo indica y establece quienes no pueden ser árbitros. Literalmente, el Artículo 16 establece: "Motivos de recusación:

1. La persona a quien se comunique su posible nombramiento como árbitro deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia. El árbitro, desde el momento de su nombramiento y durante todas las actuaciones arbitrales, revelará sin demora tales circunstancias a las partes, a menos que ya les hubiera informado de ellas.
2. Un árbitro solo podrá ser recusado, si existen circunstancias que den lugar a dudas justificadas respecto de su imparcialidad o independencia, o si no posee las calificaciones convenidas por las partes. Una parte sólo podrá recusar al árbitro



nombrado por ella, o en cuyo nombramiento haya participado, por causas de las que haya tenido conocimiento después de efectuada la designación.”

1.10. Procedimiento arbitral

En el procedimiento arbitral se da una expresa y evidente muestra de respeto que la legislación guatemalteca tiene por la autonomía de la voluntad.

La primera regla aplicable a este respecto establece la plena libertad de las partes para convenir el procedimiento a que se haya de ajustar el tribunal arbitral en sus actuaciones. Esta determinación no es absolutamente ilimitada sino que el legislador permite que las partes, para su caso concreto, diseñen la forma como desean llevarlo a cabo, en tanto se le dé a cada una de ellas, dentro de dicho trámite, un trato equitativo y que, en todo momento, tenga la oportunidad de hacer valer sus derechos tal como lo establece la Ley de Arbitraje, específicamente en el Artículo 23 y 24 numeral 1.

La adopción del propio procedimiento, no quiere decir que, necesariamente ha de escribirlos ellas directamente, primera opción que aparece a la vista; al entregársele a las partes la potencialidad de determinar el procedimiento pueden darse otras opciones al respecto como por ejemplo, adoptar el procedimiento legal establecido en algún centro de arbitraje, adoptar el procedimiento de algún centro modificándolo en lo que a ella les pareciere, deferir en los árbitros el establecimiento del procedimiento a seguir e incluso, aunque bien podría resultar sorpresivo, el establecer la utilización de las



normas procedimentales de algún tipo o clase de proceso de los regulados por el Código Procesal, de acuerdo con el Artículo 5 numeral 1 de la Ley de Arbitraje.

1.11. Laudo arbitral

La forma como normalmente concluye el trámite arbitral es mediante la expedición del laudo que, con carácter definitivo, habrá de resolver las diferencias que fueron sometidas por las partes a la consideración del tribunal arbitral.

La Ley de Arbitraje de Guatemala, en su Artículo 41 establece que el laudo es la forma natural por medio del cual se concluyen las actuaciones arbitrales. En ese sentido el citado artículo dispone: "Terminación de las actuaciones:

1. Las actuaciones arbitrales terminan con el laudo definitivo o por una orden del tribunal arbitral, dictado de conformidad con el párrafo 2) del presente artículo.
2. El tribunal arbitral ordenará la terminación de las actuaciones arbitrales cuando:
 - a. El demandante retire su demanda, a menos que el demandado se oponga a ello y el tribunal arbitral reconozca un legítimo interés de su parte en obtener una solución definitiva del litigio.
 - b. Las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones. Este acuerdo de dar por terminadas las actuaciones, no perjudica el derecho que las partes tienen, en cualquier momento antes de dictarse el laudo, de decidir de común acuerdo suspender por un plazo cierto y determinado las actuaciones arbitrales.



La corrección no da lugar a honorarios adicionales para el tribunal y en cuanto a su forma y requisitos serán aplicables los que el Artículo 40 de la Ley de Arbitraje ha establecido para el laudo. Esta corrección formará parte del integrante del laudo original, como un solo cuerpo para los efectos legales pertinentes.

1.11.2. Recursos contra el laudo

El recurso de revisión es el único recurso contra el laudo arbitral y sólo podrá recurrirse ante una Sala de la Corte de Apelaciones con competencia territorial sobre el lugar donde se hubiere dictado el laudo, mediante un recurso de revisión. En ese sentido, el Artículo 43 de la Ley de Arbitraje establece las causales por las cuales las partes pueden recurrir. En el Artículo 44 del citado cuerpo legal se establece el procedimiento del recurso de revisión.

1.11.3. Interpretación

Dentro del mismo plazo establecido para la corrección y con las mismas posibilidades de ampliarlo es posible tramitar ante el tribunal arbitral la eventual interpretación sobre un punto o una parte concreta del laudo.

Si bien, de acuerdo con el enunciado general del Artículo 42 de la Ley de Arbitraje es posible que esta petición la presente cualquiera de las partes con notificación a la otra,



el literal b) genera un equívoco evidente al señalar como requisito básico el acuerdo de las partes para efectos de que el tribunal pueda proceder a llevar a cabo la aclaración.

1.11.4. Reconocimiento y ejecución del laudo

Conforme lo dispone el Artículo 46 de la Ley de Arbitraje, el laudo una vez firme es vinculante para las partes y por ende no solo produce los efectos de cosa juzgada de última instancia, sino que de no ser cumplido de manera voluntaria podrá ser susceptible de ejecución forzada.

1.11.5. Tribunal arbitral

De acuerdo con el Artículo 4 numeral 4 de la ley de Arbitraje, se entiende que: "Tribunal Arbitral significa tanto un solo árbitro como una pluralidad de árbitros."

De manera coherente el Artículo 13 del mismo cuerpo legal establece que las partes podrán libremente el número de los árbitros. En la práctica guatemalteca se dice que: "El tribunal estará conformado por uno o varios árbitros, siempre en número impar. La cuenta con un listado de árbitros compuesto por profesionales altamente calificados que cumplen con los requisitos exigidos por la entidad. Las partes pueden pactar de antemano quiénes serán los árbitros que integrarán el tribunal o delegar a la Comisión



de Resolución de Conflictos de la Cámara de la Industria de Guatemala (CRECIG) ésta decisión.”⁵

Si dentro del pacto arbitral no se acuerda nada sobre árbitros, las partes interesadas harán la designación de los mismos de común acuerdo. El fallo que profiera el tribunal puede ser en derecho o en equidad. En el caso de Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de la Industria de Guatemala, si es de derecho, los árbitros deberán ser abogados.

⁵ Cámara de Industria de Guatemala. **El arbitraje, un pacto productivo**. Pág. 5.



CAPÍTULO II

2. Contrato de telefonía móvil

La telefonía móvil es un sistema de radiotelefonía sin hilos; el teléfono celular es realmente un emisor y receptor a la vez, que emite en alta frecuencia con cierta potencia máxima, a la que es preciso establecer un límite legal de energía para no recalentar los tejidos del cerebro. La radiación más intensa proviene de la antena del móvil, la cual obviamente el usuario sitúa muy cerca de la cabeza y que sólo se atenúa al alejar el aparato del oído.

La potencia de emisión aumenta, automáticamente, según los obstáculos materiales (paredes, vehículos, etc.) encontrados entre el celular y la antena repetidora. Para que llegue la señal a los teléfonos es necesaria toda una red de antenas base conocidas como repetidoras. Las antenas base convencionales pueden comunicarse con los teléfonos hasta una distancia de 35 kilómetros.

2.1. Origen y evolución histórica

"La telefonía celular inicia a surgir en Guatemala hace 14 años, con empresas operadoras respaldadas por compañías multinacionales, y cada una de ellas realiza un constante esfuerzo por alcanzar el liderazgo en el mercado",⁶

⁶ Urizar Marroquín, Carlos Rolando. **Evolución de la telefonía móvil celular en Guatemala**. Pág. 7



"En 1992 surge la primera empresa de telefonía celular en Guatemala, Comcel, quién mantuvo un monopolio durante varios años, enfocándose en la Telefonía Móvil Celular. En 1999 entran a competir dos empresas, pcs de telgua y la española telefónica, y a finales del año 2000 surge Bellsouth, las cuales compiten básicamente por los usuarios de Telefonía Móvil Celular, esto coloca a la telefonía pública como un negocio secundario, a pesar de que para la norteamericana Bellsouth, este es su negocio principal en Estados Unidos".⁷

Telefónica también cuenta con el servicio de telefonía pública en España y otros países en donde tiene presencia, al igual que pcs, quién cuenta con este servicio en su casa matriz en México, sin embargo la telefonía pública surge para estas empresas a finales del año 1996, Comcel fue la primera que colocó los primeros teléfonos públicos por medio de telefonía inalámbrica en Guatemala.

Este cambio se da en un mundo lleno de mejoras tecnológicas en su mayoría creadas especialmente para la telefonía móvil celular, lo cual implica fuertes inversiones para los operadores, y en donde al consumidor se le han incrementado la gama de servicios que se pueden ofrecer a través de la telefonía móvil celular.

Al igual que en los mercados mundiales, las empresas operadoras de telefonía celular en Guatemala, han basado su crecimiento, enfocándose en estrategias para aumentar sus ingresos por medio de los servicios adicionales que ponen al alcance de sus clientes, con una diversidad de opciones a utilizar por medio de la telefonía móvil

⁷ *Ibíd.* Pág. 7

celular, los cuales pueden ofrecer bajo su misma plataforma de operación, lo que a su vez minimiza sus costos y aumenta sus ingresos por usuario.

“La empresa Tigo en Guatemala fue lanzada en Agosto del 2005, como parte de un proceso de integración de las marcas nacionales de telefonía COMCEL y Amigo COMCEL, convirtiéndose así en el mayor operador de telefonía móvil en el país, contando con más de ocho millones de usuarios. En sus inicios ofrecía servicios sobre redes AMPS/TDMA, las cuales están actualmente desactivadas, por el motivo que prosiguieron con las redes GSM/GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSPA.

En el año 2008 Tigo lanzó comercialmente el servicio de 3G con UMTS/HSDPA en 850 MHz, a finales del año 2011, lanzó comercialmente el servicio de HSPA+4G en 850 MHz, para los usuarios de teléfonos móviles que cuenten con la capacidad necesaria para dicha banda, tanto como los de internet móvil post pago como los prepago, la velocidad que los clientes recibirán depende del contrato realizado y su cobertura. Actualmente el servicio de Internet Móvil Tigo ofrece una solución única en Latinoamérica, ya que les permite comprar paquetes de navegación para los prepago vía web. Esto es equivalente al funcionamiento de los Hot Spots en una red WiFi, con la diferencia que la telefonía Tigo ha innovado el concepto y lo aplica a los usuarios de internet móvil sobre las tecnologías 2G, 3G, y 4G”.⁸

⁸ Alonzo Dacaret, J. C. **Las empresas de telefonía en Guatemala y su tecnología.** Pág. 75.

Con este servicio los operadores pueden incrementar los servicios a los usuarios existentes, sin requerir una inversión adicional en cambiar el teléfono celular, lo cual va de la mano con la tendencia mundial de unificar los servicios que se pueden prestar en un solo aparato, convirtiéndolo en una herramienta de comunicación con aplicaciones para descargar tonos de timbres, fotos, videos, correos electrónicos y otra diversidad de usos que el usuario quiera pagar como servicios adicionales.

Estos servicios no pueden darse en la telefonía pública, debido a que esta ofrece por el momento únicamente el servicio de la comunicación, por el tipo de aparatos existentes en el mercado, con un costo elevado por aparato, por instalación y mantenimiento de cada uno, debido a que esto se encuentran instalados en exteriores, en donde este tipo de teléfonos tiene una demanda mayor, como en los puntos de reunión de personas, tales como paradas de buses, terminales aéreas, colegios, iglesias, edificios públicos, etc., lo cual da como resultado un uso más pesado a los teléfonos y agregando que el usuario no es cuidadoso con el aparato, debido a que no es de su propiedad.

“La empresa de telefonía Claro fue lanzada en Guatemala en Septiembre del 2006, como parte de un proceso de integración de las empresas nacionales PCS digital y por Alo de PCS, convirtiéndose así en el segundo mayor operador de compañía móvil en el país de Guatemala, con más de cuatro millones de usuarios y siendo el primero a nivel de líneas fijas en el país con más del 80% de participación en el mercado. Ofrece el servicio de cobro por segundo, por minuto, por llamada (boques de 10 minutos) o por centavo, dicha opción la telefónica lo deja a criterio del usuario.

Claro Guatemala, lanzó la red UMTS/HSDPA en la banda de 1900 MHz el 14 de abril del año 2008, convirtiéndose en el primer operador en ofrecer este servicio, en diciembre del 2011 ofrece comercialmente HSPA+ o 4G en la ciudad de Guatemala con velocidad real de hasta 5 Mbps”.⁹

La empresa de Telefónica en Guatemala, también conocida bajo su marca Movistar, le presta sus servicios a más de 3.2 millones de usuarios, quienes utilizan telefonía móvil, telefonía fija, internet móvil, transmisión de datos entre otros; es la más pequeña de los tres grandes operadores, Telefónica Guatemala es un gran generador de empleos, cuenta con un equipo de más de tres mil 200 personas, que trabajan directamente e indirectamente con esta compañía de telecomunicaciones”.¹⁰

Todo esto ha dado como resultado un desgaste en el uso de este servicio, a pesar de haber logrado diferentes formas de pago, tales como las monedas, tarjetas prepagadas, tarjetas con chip y tarjetas raspables, lo que en un momento determinado despertó el interés de los usuarios, ya que estas facilidades no existían en el pasado.

Esto lleva a que la competencia por participación de mercado entre las empresas de telecomunicaciones, se dé en los usuarios de telefonía móvil, los cuales representan un ingreso mensual asegurado para ellos, tanto en los clientes que tienen una suscripción de servicio de facturación con una cuota fija mensual, como en los de prepago, los cuales tienen un comportamiento continuo de consumo, lo cual representa niveles fijos

⁹ Ac Herrera, D. E. **Evaluación de tecnologías implementadas por las principales empresas que proveen servicio celular en Guatemala.** Pág. 35

¹⁰ Alonzo Decaret. **Ob Cit.** Pág. 77.



de ingreso para los operadores, así como también ingresos por la recompra de equipos con nuevas características o de modelos recientes

2.2. Contrato de adhesión en la telefonía móvil

El consumo masivo de numerosos bienes o la contratación masiva de ciertos servicios requerirían que constantemente se estén elaborando contratos individuales para cada suscriptor. Ello sería más engorroso y costoso que confeccionar un contrato tipo que sirva para todo consumidor o usuario. Una vez redactado o predispuesto el contrato por el proveedor, los interesados se adhieren al mismo. Este criterio de eficiencia agiliza la contratación del servicio o adquisición del bien y reduce los costos administrativos de su gestión.

2.3. Concepto del contrato de adhesión de telefonía móvil

Los contratos de adhesión, son aquellos en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas Artículo 1520 del Código Civil, y el Artículo 22. De la Ley General de Telecomunicaciones regula sobre "Libertad de competencia. Las condiciones contractuales, así como los precios, para la prestación de toda clase de servicios comerciales de telecomunicaciones, serán libremente estipulados entre las partes y no estarán sujetos a regulación ni aprobación



por autoridad estatal, excepto por lo que se relaciona con el acceso a recursos esenciales lo cual queda sujeto a lo prescrito en esta ley”.

Estos contratos son confeccionados por los proveedores en forma estandarizada, reproducidos en serie y de contenido general para cualquier consumidor o usuario, por lo que quien se adhiere con su firma debe aceptar todas las cláusulas, ya que, en general no puede negociar individualmente su modificación. Es común que estos contratos se renueven automáticamente cada año cuando se trata de servicios prestados por plazo indeterminado. Muchas veces estos contratos se instrumentan mediante la firma de solicitudes, minutas de venta, recibos o formularios propiamente dichos, y el consumidor no discute su contenido ni negocia sus cláusulas.

El contrato de servicio telefónico puede definirse como “(...) el servicio telefónico disponible al público por el cual un operador se obliga a prestar a un usuario el servicio telefónico disponible al público y acaso otros servicios accesorios o relacionados y el abonado como contraprestación le paga por ello un precio”.¹¹

En palabra sencillas se entiende por el contrato de adhesión de telefonía móvil es el contrato por medio del cual el abonado se adhiere a las cláusulas predispuestas por un proveedor del servicio de telefonía móvil, a efectos de que el abonado por medio de un terminal pueda acceder y hacer uso de la red pública de telecomunicaciones mediante la cual el proveedor presta sus servicios, con el fin de comunicarse con los demás

¹¹ Alfonso Velázquez, Olga Lucía. **El Contrato de Servicio Telefónico.**



usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones existentes; a cambio de una contraprestación que, usualmente, consiste en una remuneración económica.

Con respecto a la definición anteriormente brindada, es importante aclarar que el servicio de telefonía móvil es un servicio que, en ciertos casos, se presta en convergencia con otros servicios. Esto quiere decir que muchas veces la relación comercial regulará o abarcará otra serie de temas. El mejor ejemplo de ello lo encontramos en los contratos que abordan, tanto el servicio de telefonía móvil como el servicio de descarga de datos por medio de la red pública de telecomunicaciones.

Asimismo, un contrato de adhesión de telefonía móvil, prácticamente, en todos los casos contempla la posibilidad de enviar y recibir mensajes de texto, lo cual no sería totalmente acorde si entendemos la telefonía en sentido estricto, como la comunicación por medio de la voz a distancia.

2.4. Elementos integrantes del contrato

En el servicio de telefonía móvil encontramos tres sujetos relevantes; los operadores, los proveedores y los usuarios. Por un lado, el operador de las redes de telecomunicaciones, es la persona física o jurídica, pública o privada, que explota redes de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, las cuales podrán prestar o no servicios de telecomunicaciones disponibles al público en general". La Ley General de Telecomunicaciones establece en el Artículo dos "Sujetos. La presente ley



es aplicable a todos los usuarios y usufructuarios del espectro radioeléctrico, así como a todas las personas que operan y/o comercializan servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional, sean estas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, con participación privada, mixta o estatal, independientemente de su grado de autonomía y de su régimen de constitución.

En la presente ley, se denomina operador a toda persona, individual o jurídica que posee y administra una red de telecomunicaciones.

El operador debe contar con la concesión correspondiente, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, a efectos de explotar las redes de telecomunicaciones. El operador, en el tanto no sea proveedor del servicio, no tiene relación directa con el consumidor o usuario final. Es decir, el operador tendrá relación directa con el consumidor o usuario final, solo en aquellos casos en que el operador de la red y el proveedor del servicio sean la misma persona.

El proveedor de servicios de telecomunicaciones es aquella "persona física o jurídica, pública o privada, que proporciona servicios de telecomunicaciones disponibles al público sobre una red de telecomunicaciones con la debida concesión o autorización, según corresponda". En palabras más sencillas, el proveedor es quien brinda el servicio al abonado. El proveedor, puede actuar sobre su propia red (el caso de los operadores que también prestan estos servicios), o bien, puede prestar sus servicios

en la red de algún otro operador (tal es el caso de los llamados “operadores móviles virtuales”).

Por último, tenemos al usuario que es todo aquel que recibe un servicio de telecomunicaciones. A su vez, dentro de la categoría de los usuarios tenemos al usuario final, el cual es definido por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo dos inciso k) “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”. De manera que un usuario final es todo usuario que, a su vez, no sea un operador o proveedor de conformidad con la regulación.

Como se indicó anteriormente, en cuanto a la relación de consumo relacionada a la prestación del servicio de telecomunicaciones, ésta se da entre el proveedor y el usuario. El operador no tiene mayor relación con el usuario, salvo en los casos en los que el operador de la red de telecomunicaciones es, además, proveedor de servicios de telecomunicaciones. Sin embargo, en estos supuestos, es claro que el vínculo del usuario con el operador, sería en razón de su carácter de proveedor y no por su condición de operador.

2.5. Desventajas del contrato de adhesión

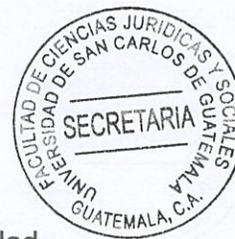
Las Desventajas que puede presentar el contrato de adhesión para los consumidores Si existen cláusulas con las cuales el consumidor no está de acuerdo, en principio no

tiene posibilidades de negociar su contenido o modificaciones en forma individual. Uno de los principales inconvenientes es que la capacidad y poder que tiene el proveedor para confeccionar el contrato, le permite a éste redactarlo de forma tal que reduzca eventuales situaciones desfavorables frente a la inmensidad de casos aislados que puedan presentarse ante tan diverso público que se adhiere al contrato. Ello lleva a que en estos contratos puedan incluirse cláusulas *abusivas* por el empresario que perjudican al consumidor. Pero ¿Qué son las cláusulas abusivas?, en los siguientes párrafos intento esbozar algunas ideas que bien pueden ayudar a entender de que se está hablando cuando se menciona las cláusulas abusivas.

2.6. Cláusulas abusivas

Son aquellas que limitan la responsabilidad del proveedor por daños, o que importan una renuncia o restricción de derechos del consumidor. También las que imponen la inversión de la carga probatoria ante un hecho de incumplimiento.

Asimismo son consideradas abusivas las cláusulas que amplían los derechos de una parte en desmedro de la otra, como el hecho de que la empresa puede rescindir el contrato libremente y el consumidor tiene limitaciones para hacerlo o tiene un costo para ello. En otras palabras, son abusivas las cláusulas que presentan un claro desequilibrio en perjuicio del consumidor



"La protección de la enorme muchedumbre de contratantes en la actualidad (consumidores y adherentes) se lleva a efecto mediante la proscripción de las cláusulas abusivas. Las prohibiciones fundamentales proceden de los grandes principios de derecho de obligaciones que se han gestado desde siempre, pero se convirtieron en verdaderas categorías a partir de la segunda mitad del siglo XIX. En el fondo, pretenden reedificar el contrato desde valoraciones éticas e igualitarias, en la búsqueda de un justo equilibrio de las prestaciones como forma de tutelar al contratante más desamparado. El contrato se reduce a la mera imposición y pierde libertad e igualdad ahora y siempre, si las estipulaciones son oscuras, ambiguas, mal redactadas, unilateralmente beneficiosas para el predisponente, expropiatorias de los derechos del adherente, si desnivelan el principio de reciprocidad de intereses".¹²

La doctrina comienza con el estudio de las cláusulas abusivas afirmando que el derecho legal positivo en materia contractual suministra un modelo de conducta que tiene en cuenta adecuadamente los intereses en conflicto, de modo que cualquier desviación respecto al mismo requiere un especial justificación, a riesgo de considerar inequitativa la ordenación establecida.

Indica el autor Aguilar Guerra, en la obra ya citada que existen algunos supuestos típicos de las cláusulas abusivas, las cuales se detallan a continuación:

- Las cláusulas que otorgan la facultad de resolver discrecionalmente el contrato.

¹² Aguilar Guerra, Vladimir Osman. **El negocio jurídico**. Pág. 65.



oportunidad de discutir las condiciones, da vida a un contrato de adhesión el Artículo 47. De la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula “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...”

La variante de los servicios de telefonía móvil mediante tarjetas prepagadas, constituye el mayor porcentaje de usuarios para las empresas de telecomunicaciones. Es decir, del universo de usuarios, quienes mayores beneficios económicos implican para los empresarios son las personas que utilizan un teléfono celular que funciona en base a tarjetas prepagadas.

La utilización de tarjetas llamadas prepago, obliga a los consumidores a usar dicho servicio en un corto lapso, con los consiguientes perjuicios para los mismos. En el hecho de calificar el uso de las tarjetas como un servicio prepago, debería otorgar ciertos beneficios para quienes las adquieren, ya que el pago se realiza previo a la utilización del servicio, contrario a los llamados *planes*, en los cuales, prácticamente se establece la prestación de un servicio al crédito, ya que los usuarios deben pagar según hayan utilizado el servicio en el mes anterior a la fecha en que se realiza el pago.

La medida adoptada recientemente, por parte de algunas telefónicas en el sentido de ampliar el plazo hasta diez días después de la fecha de vencimiento indicada en la

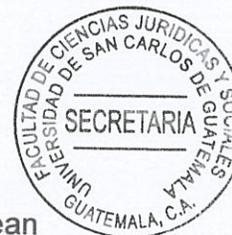
tarjeta, (sólo si en ese periodo se adquiere otra tarjeta) es sólo un paliativo a la problemática, pero lamentablemente no resuelve la misma. Hace falta una verdadera voluntad de beneficio al consumidor por parte de las empresas para que los usuarios realmente sean beneficiados.

2.8. La problemática del robo de los teléfonos móviles

La problemática de la inseguridad en el país, es un tema que bien puede ser objeto de sendos análisis que ocuparían cientos de páginas para ubicar las causas y establecer medidas adecuadas y reales para encauzar las acciones tendientes a terminar con el flagelo, obviamente no es el objeto de este trabajo. Por ello, la dificultad que el tema representa para los usuarios de la telefonía móvil en la actualidad de la sociedad.

Cientos de personas sufren cada semana el robo de sus aparatos móviles de comunicación con los consiguientes daños y perjuicios, sin que a la fecha se tomen medidas adecuadas siquiera para paliar la crisis, en el problema están inmersos tanto los legisladores como los empresarios de telefonía móvil, puesto que se necesita voluntad real de ambos entes para conseguir una solución a la problemática.

En primer lugar en un mundo de tecnologías muy avanzadas, es fácil suponer que no representa mayores dificultades desactivar un teléfono cuando se ha reportado robado e impedir que el mismo pueda ser utilizado nuevamente, si no es por el titular que ha adquirido legalmente el aparato. Claro que ello requiere la participación de los



organismos encargados de la seguridad para conseguir que esos aparatos sean recuperados y devueltos a quien corresponde. En segundo lugar, los legisladores no han podido a la fecha establecer la normativa necesaria para obligar a los empresarios a tomar las acciones pertinentes para evitar el robo de los móviles y su posterior utilización por quienes los adquieren de forma poco confiable.

Muchas vidas se han perdido sólo por el hecho de proteger sus pertenencias entre las que se encuentra en la mayoría de los casos un aparato de telefonía móvil, la actividad comercial y lucrativa de las empresas que se dedican a los servicios de telefonía móvil no debe reñir con la seguridad de las personas, menos cuando son esas personas las que permiten el éxito de dichas empresas. En la actualidad el teléfono celular es una especie de herramienta básica para personas de todos los estratos y de cualquier región del país, por lo cual es indispensable que se adopten medidas inmediatas para impedir que hechos execrables sigan ocurriendo con la indirecta complicidad de los empresarios quienes no manifiestan claramente su deseo de querer terminar con la problemática.

2.9. Dirección de atención y asistencia al consumidor y su papel en beneficio de los consumidores y usuarios

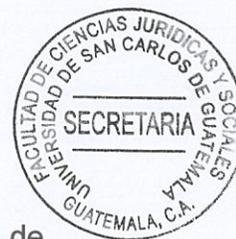
En el supuesto que el consumidor padezca las consecuencias de una cláusula abusiva, puede recurrir a los órganos competentes para reclamar que dicha cláusula no le sea aplicable. De conformidad con el Artículo 53 la Ley de Protección al Consumidor y

Usuario, “se crea la dirección de Atención y Asistencia al consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia”.

2.10. Atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

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

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



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



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

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

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

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



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

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

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

2.12. La necesidad de defensa para el usuario de telefonía móvil en Guatemala

Volviendo al tema de las modernas manifestaciones del comercio y el derecho mercantil y su relación con la lesión de los derechos del consumidor puedo apuntar que la misma se establece en virtud de que, en la actualidad, el surgimiento de empresas productoras, distribuidoras o importadoras, ofrecen un sinfín de mercancías de ignorada calidad, los cuales van desde comestibles como sopas instantáneas o golosinas, hasta televisores y equipos de sonido; además se da en la actualidad una exagerada utilización de contratos mediante formularios y contratos de adhesión que por sus condiciones ponen en evidente desventaja a los consumidores, sobresaliendo en este rubro los servicios de tarjetas de crédito y ni hablar de los servicios como la telefonía, el servicio de transporte colectivo y la televisión por cable.

"La cuestión de la defensa de los consumidores es uno de los temas clave en la sociedad moderna, precisamente calificada como sociedad de consumo".¹³ Ante lo cual es preciso insistir en las siguientes ideas, en primer orden, es un hecho que la telefonía móvil, representa una magnífica forma de acortar distancias y facilita enormemente la comunicación de las personas en una sociedad como la guatemalteca que aunque es subdesarrollada y catalogada como de tercer mundo, necesita que sus componentes tengan a su alcance los medios tecnológicos e informáticos más modernos, sin embargo, es necesario que al tiempo de proveer productos y servicios novedosos a la población, los empresarios de la telefonía móvil, deben ver en los usuarios, la autentica razón de ser del éxito de sus negocios, por lo cual es preciso que

¹³ *Ibíd.* Pág. 74



implementen medidas que al mismo tiempo que les generen más ingresos, generen también para los usuarios, la condiciones adecuadas para que puedan contar con un servicio útil y que no atenta contra su seguridad y sobre todos contra su tan lesionada economía.

Desde esa perspectiva, el hecho de limitar el uso de los aparatos celulares que han sido reportados como robados y una flexibilidad para ampliar el plazo de uso del tiempo de aire en las tarjetas prepagadas, son medidas mediante las cuales los empresarios pueden mostrar su interés por brindar un buen servicio al universo de sus clientes que en Guatemala se cuentan por millones.



CAPÍTULO III

3. Métodos alternativos a la solución de conflictos como acceso a la justicia en materia de consumo

Pocas veces se logran acudir los conflictos de los consumidores a la justicia, ya que el sistema judicial no es de fácil acceso, por lo que surgen la presencia con todas sus bondades y ventajas el conocimiento de la aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos como la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje, que permite resolver satisfactoriamente con resultados positivos en los distintos entornos en que se llevan a efecto, además que el marco normativo, se encuentra plasmado en los diferentes ordenamientos jurídicos en México y España, de tal forma que hacer posible los mecanismos alternos de solución de conflictos y permitir que funcionen satisfactoriamente para la resolución de las disputas entre consumidores, usuarios y empresarios, trae como consecuencia prerrogativas importantes como podría ser el evitar el desgaste emocional y económico que conllevan los conflictos, aunado a remplazar la acción jurisdiccional que tiene el ciudadano su derecho de elegir.

La teoría dinámica de los mecanismos alternativos de solución de controversias yace en una nueva forma de abordar los conflictos para ello se requiere lo siguiente:

- Que las partes tengan la autodeterminación de solucionar el conflicto.

- Que las partes estén convencidas que a través de los métodos alternos es la vía más idónea para resolver el conflicto.
- Que las partes se dejen conducir por el tercero neutral para resolver sus diferencias.
- Que las partes o el tercero neutral logren celebrar el acuerdo, que sea viable y duradero.

Las relaciones de consumo son sumamente complejas y se encuentran en continua interacción y estas relaciones entre el consumidor y el empresario nos llevan al conflicto, para fortalecer lo anterior “el 28 de abril de 2006 la revista consumer eroski publicó que “consumidores y comerciantes de la unión europea son protagonistas cada año de miles de conflictos que surgen del intercambio de bienes y servicios, así, se estima que uno de cada cinco consumidores europeos a tenido un conflicto con un comerciante en algún momento en los últimos siete años”,¹⁴ ahora bien cuando se encuentran en una sesión de mediación, conciliación o arbitraje, se tiene que conocer de inicio sus causas y sus efectos que lo motivaron es decir obtener la información para conocer la historia y raíces del conflicto así como los argumentos o elementos que se aportan por parte de los protagonistas del conflicto, de esta forma tendremos las herramientas para implementar los mecanismos alternos para solucionar la controversia de una manera eficiente y científica.

En estas circunstancias se puede decir que el análisis y el estudio del conflicto es de interés porque todos los seres humanos enfrentan continuamente conflictos con otros

¹⁴ http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica. (Consultada 22 de septiembre de 2019)

individuos y en forma cotidiana en las relaciones de consumo en donde existen “una tensión, lucha o pelea entre dos partes, sin embargo, estas pueden ser parte de un todo; es decir, se puede hablar de conflictos entre los afectos y las cogniciones o razonamientos en la misma persona”,¹⁵ en este mismo sentido también se puede describir el conflicto como “una situación en la cual un grupo humano se encuentra en oposición a otro u otros grupos en razón de que tienen o persiguen intereses incompatibles; para su existencia se requiere una discrepancia que traiga consigo violencia, es decir, furia, engaño, peleas, agresión, insultos, acoso, o gritos”.¹⁶

El conflicto es un hecho natural en la vida, pues, se derivan entre padres e hijos, parientes directos e indirectos, jefes y subalternos, compañeros de trabajo, socios, amigos y obviamente en las relaciones de consumo, es un fenómeno propio de los seres vivos, implícito en el mismo acto de vivir que se presenta en todas las épocas y edades, en este sentido los individuos no podemos dejar de oponernos con otros.

3.1. El arbitraje en las relaciones de consumo

Las relaciones de consumo se producen entre un consumidor, usuario y empresario, en sus derechos legalmente reconocidos, en consecuencia y descendiendo del plano teórico al meramente práctico, se estará en una relación de consumo cuando un particular adquiera, utilice o disfrute bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, como destinatario final, de personas físicas o jurídicas que

¹⁵ Suares Marines, **Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas**, Pág. 71. 72

¹⁶ Castanedo Abay, Armando, **Mediación. Una alternativa para la solución de conflictos**. Pág. 75.



hayan de estar por imperativo legal dadas de alta en el impuesto de actividades económicas excepto, la administración. Éste es el criterio práctico más fácil que se puede seguir para distinguir cuándo se encuentra en una relación jurídica que pueda dar lugar a eventuales arbitrajes de consumo.

“No obstante, sólo habrá de considerarse relación de consumo aquélla en la que la contraparte empresario, comerciante o profesional actúe en el ejercicio de su actividad o profesión, de tal suerte que si un abogado arrienda a título privado una vivienda de su propiedad a un particular, no estará entonces en presencia de una relación o acto de consumo, sino en un negocio jurídico entre particulares”.¹⁷

Unas de las virtudes del arbitraje de consumo, como método alternativo de solución de conflictos, consisten en otorgar a los solicitantes del servicio una respuesta jurídica, a conflictos que quedaban marginados de cualquier solución institucional.

“El arbitraje de consumo es una innovación que surge de la importancia de la solución de conflictos, entre proveedores y consumidores, que sin duda constituye un magnífico campo de experimentación del arbitraje, que nadie ha realizado algún estudio sobre el mismo en la legislación guatemalteca que se debiera de considerar”.¹⁸

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

¹⁷ Ruiz Jimenez, José Antonio, **Ámbito objetivo del arbitraje de consumo**. Pág.4

¹⁸ Álvarez Alarcón, Arturo, **El sistema español de arbitraje de consumo**. Pág. 19



“En este sentido para ilustrar al lector se ha definido diversas formas a la institución del arbitraje como: “Un procedimiento heterocompositivo extra procesal fundado en el principio de la autonomía de la voluntad de las partes enalteciendo el pacta sun servanda, en el cual las partes someten a un particular, árbitro sus diferencias, que actuará según sus potestas bajo la tutela del principio erga omnes basado en el ius mercatorum o lex mercatoria y en la lex fori”.¹⁹

El acceso de los consumidores a la justicia, se puede comprender como: “el acceso a todo un conjunto de instancias de muy diversa naturaleza que tiene a sus disposición el consumidor o usuario para obtener la realización de los derechos que le concede la ley”²⁰, esto es considerado como uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos proclamado en el Artículo 78 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Numero 6-2003 que establece “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 en las partes. b) Arbitraje de consumo. c) Procedimiento administrativo”.

La que adquiere una especial importancia las relacionadas con el consumo, por la oposición que en ellas tiene la población consumidora y que merecen un específico y especial tratamiento jurídico. La Constitución de la Republica de Guatemala señala en

¹⁹ Gorjon Gómez, Francisco J. y Steele Garza, José G., **Métodos alternos de solución de conflictos**. Pág. 12

²⁰ Carlo Quintana, Ignacio, **El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea, Estudios sobre consumo**. Pág. 100.



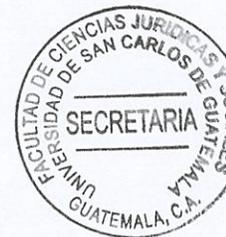
el Artículo 12 la obligación del estado de la defensa a los derechos de los consumidores, por lo tanto, esta defensa de los consumidores constituye una de las exigencias que derivan de la concepción del estado como estado social.

3.2. Características del sistema arbitral de consumo

El arbitraje de consumo presenta las siguientes características

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

- b) **Vinculante y ejecutivo:** Es otra característica que se puede mencionar pues se le otorga al laudo un carácter ejecutivo y su obligación de cumplirlo como si se tratara de una sentencia judicial, es decir las determinaciones del Tribunal Arbitral tiene la eficacia jurídica, conforme lo establece el Artículo 48 de la Ley de Arbitraje que



establece sobre “El procedimiento de reconocimiento o ejecución de laudos se sujetará a las siguientes reglas: 1. Transcurrido el plazo de un mes, señalado en el Artículo 43 (3), sin que el laudo haya sido cumplido, podrá obtenerse su ejecución forzosa ante el tribunal competente de conformidad con el Artículo 46 (1), mediante la solicitud de la ejecución, a la cual se acompañarán los documentos indicados en el Artículo 46”. En pocas palabras quiere decir que las partes están obligadas a cumplir el laudo.

Además cuando el laudo arbitral alcanza firmeza es inalterable, la inalterabilidad de las decisiones judiciales firmes es también predicable, en virtud de su configuración legal de los laudos arbitrales regulados en la Ley. Contra el mismo sólo cabrá el recurso de revisión conforme a lo establecido en el Artículo 43 de la Ley de Arbitraje.

- c) Eficacia en el procedimiento y su celeridad: Es otra garantía del sistema arbitral de consumo y se encuentra establecido en la Ley de Protección al Consumidor y usuario en el Artículo uno “Esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta Ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público”, esto señala entre otras cosas proteger al consumidor con procedimientos eficaces, por lo que el arbitraje de consumo es una vía de solución eficaz para



resolver los conflictos entre consumidores y empresarios, por lo cual se puede mencionar como otro elemento característico eficaz del arbitraje de consumo.

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

Independientemente de lo anterior respecto a la desproporción existente entre la cuantía litigiosa y el costo integral del procedimiento arbitral, lo que se persigue y es el objetivo del sistema arbitral de consumo es proporcionar una vía de justicia a los consumidores, no importando el precio, puesto que lo que se solicita es la satisfacción a sus reclamos, por lo que sería totalmente inconstitucional privarlos de esta vía de solución de conflictos por razones de índole económico.

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



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

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

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

En este tenor, se puede recurrir, a lo que refiere este principio es garantizar a las partes contendiente en un conflicto de hacer valer sus pretensiones, presentado sus respectivas alegaciones y elementos de convicción para defender sus legítimos derechos en el arbitraje y que se otorgue el equilibrio e igualdad de condiciones a cada uno de los contendientes.

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

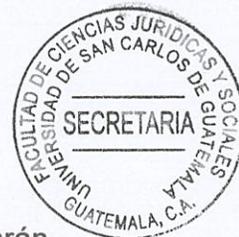


neutralidad es un concepto objetivo. No se refiere a la existencia o inexistencia de prejuicios para con las partes del que decide sino a la distancia objetiva que existe entre él y cada una de las partes, en el que deberá de actuar conforme a los criterios de equidad.”²¹

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

En esta disposición, es importante la presencia de los valores éticos y morales de los operadores de los métodos alternos de solución de controversias para no despertar desconfianza al sistema.

²¹ Yves Derains. **La neutralidad cultural del árbitro internacional**, www.limaarbitration.net. fecha de (Consultada 12 de septiembre de 2019)



g) Especialización: Las partes tienen garantizado que los órganos arbitrales estarán integrados por composición tripartita, en el que se encuentran integrados por el sector consumidor, empresarial y la administración todos ellos con un conocimiento profundo, directo, práctico y especializado en la materia objeto del arbitraje, el presidente del órgano arbitral será siempre un funcionario de la administración, es importante aclarar que los árbitros no representan a la partes litigantes, sino al sector afectado, en la mayoría de los arbitrajes practicados en el sistema arbitral de consumo predomina la unanimidad de los árbitros sobre los laudos, lo que indica que quienes intervienen en la solución de estos conflictos extrajudiciales han actuado con imparcialidad y la equidad no importando al sector al pertenezca, así mismo, en aquellos casos de que la cuantía del negocio no rebase la cantidad de cincuenta mil quetzales cuando las partes así lo acuerden la designación de un árbitro unipersonal e indudablemente especializado en la materia en que va intervenir. Artículo 13. Número de Árbitros. 1. Las partes podrán determinar libremente el número de árbitros. 2. A falta de tal acuerdo, los árbitros serán tres, salvo que el monto en controversia no exceda de cincuenta mil quetzales (Q.50, 000.00), en cuyo caso, a falta de acuerdo, el árbitro será uno.

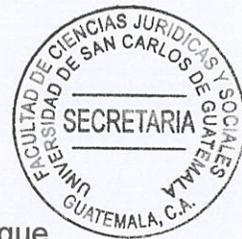
h) Imparcialidad: Para garantizar la imparcialidad de un procedimiento, los árbitros que intervienen son responsables del mismo:

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

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

Al efecto a este principio puede ser un problema grave en los casos de arbitraje privado cuando el consumidor no tiene conocimiento de la existencia del arbitraje ni del laudo hasta que recibe la notificación judicial para la ejecución del laudo, en estos casos cuando se designa una institución arbitral que guarda una estrecha y directa relación con el empresario y con el tribunal arbitral, no actúan con la imparcialidad menos con la equidad y transparencia que requiere el procedimiento arbitral e incluso que se violen garantías constitucionales y de la propia norma reguladora del consumo, lo anterior se puede observar en algunas cláusulas que se incluyan en las condiciones generales del contrato en la adquisición de un bien o servicio y en donde se impone cláusula arbitral, que es violatoria a los derechos del consumidor (cláusula abusiva) y que en la práctica no la observamos, pues la dimensión de la letra no lo permite y con la ilusión de obtener el bien o el servicio que se suscribe, lo complicado resulta al momento de la reclamación o insatisfacción pues se somete a un procedimiento arbitral y con total desventaja para el consumidor pues la gran mayoría de los consumidores no están familiarizados con el arbitraje y posteriormente se dictan laudos que afectan los intereses del consumidor

- i) La mediación en el consumo: La mediación de consumo al igual que el arbitraje es un procedimiento de resolución de conflictos voluntario, confidencial e imparcial que



surgen de diferencias que se reclamen por una relación de consumo; es decir, que el conflicto se haya originado como consecuencia de la compra de un producto o un servicio entre consumidores con empresarios o comerciantes y que se caracteriza por la intervención de una tercera persona llamada Mediador /o Mediadores, estos “Son los defensores de un proceso equitativo, y no de un determinado resultado. Carecen de poder de decisión autorizado, esto es lo que los distingue básicamente, del juez o del árbitro, su actividad inequívoca tiene por objeto ayudar a las partes a enfrentar el conflicto comercial, activando el proceso de comunicación y facilitando la obtención por ellos mismas de un acuerdo satisfactorio”.²² La mediación como la conciliación y el Arbitraje, se dice que es voluntaria pues las partes son libres de someterse y también de desistir en cualquier momento del procedimiento.

El mediador debe tener las cualidades que mencionamos en el perfil deseado y obvio decirlo tenerla capacidad de facilitar la construcción del acuerdo con la restricción del mediador que los sujetos involucrados en el conflicto son los que deciden la solución del problema, pues lo reafirmamos que la Mediación“ es un método de solución de conflictos en el que las partes son guiadas por un tercero para llegar a una solución”.²³ y tiene la característica de contribuir a que se logre un alto grado de cumplimiento de los acuerdos alcanzados además de la rapidez que suele acompañar a este tipo de procedimiento y el bajo costo que implica utilizarlos, por ejemplo, en el ámbito del consumo que administra las juntas arbitrales el servicio que se presta es totalmente gratuito. Ahora bien una de las forma en que se desarrolla la mediación en el consumo,

²² Pastor Seller, Enrique, e Iglesias Ortuño, E. **La mediación extrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar.** Pág. 75.

²³ Garber, Carlos A, **La mediación funciona.** Pág. 10



puede llevarse a cabo a través de las quejas o de las reclamaciones planteadas por los particulares ante el sistema arbitral de consumo,

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

- Ser imparcial y neutral es decir no inclinarse a favor de ninguna de las partes y no dejarse contaminar en el conflicto.
- Debe dar confianza y seguridad a las partes.
- Ser un buen puente de comunicación.
- Ser un buen observador.
- Saber reconducir las situaciones a términos objetivos, en el caso de crisis e ira.
- Tener capacidad de síntesis para los argumentos que le proporcionen las partes.
- Tener capacidad de convicción, de seducir a las partes, para que lleguen a acuerdos.
- Tener imaginación, creatividad y capacidad de improvisación.
- Saber escuchar activamente.
- Ser paciente y tolerante
- Tener sentido del humor.

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

3.3. La conciliación en el consumo

Conciliar viene del latín conciliare, que significa componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí. En este sentido se entiende que la conciliación es aquel procedimiento a través del cual se busca encontrar una solución pacífica a la controversia existente entre las partes, en este caso el consumidor y proveedor, también podemos definir que “la conciliación, como el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner fin a uno ya incoado. Derivado de lo anterior se desprende que no se correrán todos los trámites”²⁴

De acuerdo al Diccionario Jurídico Mexicano la conciliación “Es el acuerdo a que llegan las partes en un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos. Es asimismo el acto por el cual las partes encuentran la solución a sus diferencias y la actividad que sirve para ayudar a los contendientes a encontrar el derecho que deba regular sus relaciones jurídicas.”²⁵

²⁴ De Pina Vara, Rafael y Rafael De Pina. **Diccionario de Derecho**. Pág. 178.

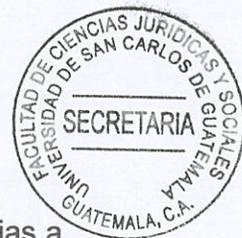
²⁵ Instituto de Investigaciones Jurídicas. **Diccionario Jurídico Mexicano**: Pág. 368



En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario prevé en su parte adjetiva el procedimiento de conciliación conforme a los dispositivos ubicados del 84 al 98 el cual tiene como fin primordial componer, ajustar y equilibrar los intereses del consumidor y proveedor. De los presupuestos procesales para que se siga dicho proceso se requiere la queja o reclamación del consumidor y las manifestaciones que al respecto realice el proveedor a través del informe que rinde ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO. La función jurídica en el procedimiento de conciliación se podría entender como aquella acción que se lleva a cabo para lograr un acuerdo entre las partes y terminar con el conflicto de manera amistosa y pacífica, donde los ánimos de ambos comulguen en una misma solución.

El procedimiento de conciliación llevado ante Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tiene como fin primordial ser un medio eficaz y rápido de solución de controversias entre los consumidores y proveedores. De acuerdo a los procedimientos de conciliación llevados ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, existen varios tipos de conciliación, los cuales son:

- Conciliación inmediata.
- Conciliación personal.
- Conciliación de residentes en el extranjero.



Por conciliación inmediata debe entenderse aquel medio de solución de controversias a través del cual se busca solucionar el conflicto en el momento en que es presentada la queja por el consumidor.

Para poder determinar si procede la conciliación inmediata o personal el receptor de quejas deberá analizar los hechos, pretensiones y motivo de la reclamación planteados por el reclamante para determinar la factibilidad de resolver el conflicto en el momento inmediato posterior a la recepción de la queja. Asimismo, se deberá analizar al proveedor, ya que si ha sido recurrente la falta de compromiso al celebrarse la conciliación inmediata en cualquiera de sus dos modalidades, convendrá más determinar y seguir la conciliación personal. Al respecto de la conciliación personal el Artículo 81 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula Permisos para asistir a las audiencias. Para que el consumidor o usuario pueda asistir, cuando haya sido requerido personalmente, a las audiencias fijadas por la Dirección, su empleador deberá otórgale el permiso correspondiente, previa citación enviada por escrito por la Dirección. El trabajador que se ausente de su trabajo por este motivo, deberá comprobarlo mediante la constancia de asistencia y de tiempo de duración de la audiencia, otorgada por la Dirección. No ha así la inmediata.

De todo lo anterior expuesto se puede concluir que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a través de este tipo de procedimiento de conciliación cumple de manera eficaz sus objetivos como institución conciliadora y cumple con las políticas de protección al consumidor, brindando un servicio de calidad, eficiencia y una



auténtica participación en la protección del consumidor, la única desventaja que se advierte como se ha mencionado se sujeta a la Ley de protección al Consumidor y Usuario en la que existe un tercero llamado conciliador, el Artículo 80 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario “Conciliadores.

La Dirección contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación”. de alguna manera los proveedores han cuestionado la imparcialidad y neutralidad pues la ley de referencia fue elaborado para la defensa del consumidor, quedando en desventaja por la ley al proveedor, de esta forma se rompe con la imparcialidad e independencia que se debe de considerar en una conciliación pura, que se contempla la Conciliación en el Consumo a lo que creando Juntas Arbitrales de Consumo se les otorga la facultad de conciliar a las partes en el conflicto pero con total independencia e imparcialidad.

3.4. La negociación en el consumo

La forma en que hoy en día se desarrollan los negocios es claramente un entorno muchísimo más desafiante que hace unos años, su complejidad aumenta día a día, los clientes se hacen fuertes a través de fusiones y adquisiciones, la información es mucho más rápida y accesible, la llegada del mundo global cambia las reglas ha sido un período de cambio, reestructuración económica y reestructuración en los negocios e indudablemente ha provocado un cambio en la forma de hacer negocios, todo se ha vuelto más competitivo, ahora es todo más técnico, cuidadoso, cauteloso y de saber



negociar para conservar el mercado. Los consumidores exigen un nivel profesional más avanzado, siempre en búsqueda de la información aprovechando todos los medios de comunicación que se tiene a la mano como la herramienta más importante, lo que por un lado equilibró las oportunidades, pero por el otro intensificó la competencia, en el mundo de hoy todos los consumidores y comerciantes requieren información para saber las ventajas y desventajas, pero sobre todo el saber negociar en el consumo.

La Negociación se puede definir como "Un proceso en el cual dos o más partes con un problema o un objetivo, emplean técnicas diversa de comunicación con el fin de obtener un resultado o solución que satisfaga de manera razonable y justa sus pretensiones, intereses, necesidades o aspiraciones"²⁶, por lo que se puede mencionar que la negociación se da en un ambiente de actividad competitiva en el sector comercio que incumbe a toda la sociedad y en el que se busca un beneficio mutuo dentro de un clima de confianza y objetividad, este método alternativo es la base de la mediación, conciliación e incluso también del arbitraje en algún momento del procedimiento, por lo que el acuerdo de negociación que surja entre las partes va a derivar de las concesiones mutuas que pueden dar como resultado una solución del conflicto, que ambas partes consideren ventajosa, pero tomando en cuenta el otorgamiento de sus propias concesiones, respecto a la pretensión inicial, por lo que es indispensable y debe de considerar que la parte que negocia lo hace porque desea mantener e incluso entablar o fortalecer sus relaciones y que lo cedido puede verse compensado por la conservación de ese vínculo.

²⁶ Colalácovo, Juan Luis, **Negociación moderna. Teoría y práctica.** Pág. 19. 126



Al respecto el Artículo 1478 del Código Civil regula que: Hay novación cuando deudor y acreedor alteran sustancialmente la obligación sustituyéndola por otra. La novación no se presume; es necesario que la voluntad de efectuarla resulte claramente del nuevo convenio, o que la antigua y la nueva obligación sean de todo punto incompatibles. Ahora bien la negociación implica un encuentro cara a cara entre las partes en que cada uno hace concesiones hasta que se alcance un acuerdo. La mayoría de las negociaciones se centra en identificar las estrategias de negociación efectivas. Por ejemplo, si el interés de una parte reside en lograr el mejor resultado personal, lo anterior indica que la parte debe adoptar una posición relativamente extrema y hacer solo pequeñas concesiones durante la misma. Aún más estas concesiones deben hacerse solo cuando la otra parte también la realiza e incluso pueden intensificarse el éxito si una parte puede convencer a la otra que no tiene prisa por terminar las negociaciones. En la práctica todos estamos inmersos en la negociación, pues se presenta en diversos escenarios en donde nos encontremos por ejemplo, en la compra de viene muebles e inmuebles, pero es oportuno considerar diversas estrategias para ganar una negociación para la solución de conflictos, pudiendo mencionar algunas características comunes:

- "Hay dos o más partes implicadas.
- Aparece un conflicto de intereses subyacentes.
- Existe una cierta relación de poder entre las partes.
- Las partes expresan tener la voluntad de llegar a un acuerdo.



- Se produce un proceso sistemático de ofertas y contraofertas que protagonizan la fase más relacional de la negociación.
- Existen aspectos tangibles e intangibles, es decir, aspectos materiales (por ejemplo: económicos) y psicológicos y sociales (por ejemplo: actitudes y emociones).²⁷

Evidentemente ninguna preparación ni el mejor análisis aseguran el éxito, pero seguramente aumentan la probabilidad del mismo, un buen análisis del cliente y de su entorno más un perfil adecuado disminuyen las posibilidades de conflicto. Como llegar a un acuerdo.

3.5. La transacción en el consumo

En igual forma es un método alternativo para solucionar los conflictos, que se da en forma extraprocesal, pero de también de manera intraprocesal, “es una forma auto compositiva en el que las partes se hacen recíprocas concesiones y llegan a un acuerdo que soluciona el conflicto, de modo que la solución no depende del árbitro o juez”.²⁸ Es un acto jurídico bilateral, por el cual las partes, haciéndose concesiones recíprocas, extinguen obligaciones litigiosas o dudosas, y si bien se le ha adjudicado también la naturaleza jurídica de contrato un acto jurídico bilateral, dado que participa de éste género, por lo que siempre le es aplicable a la transacción la normativa propia

²⁷ Rodríguez Mazo, F, **La negociación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial**, en la obra colectiva dirigida por Marta Gonzalo Quiroga; **métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinaria**. Pág. 139.

²⁸ Gutiérrez Y Gonzalez, Ernesto. **Derecho de las obligaciones**. Pág. 1143



de los contratos y de los actos jurídicos en general, salvo en lo que para la misma, de forma específica se regule, apartándose de las disposiciones genéricas de aquellos.

El Artículo 2151 del Código Civil regula al respecto “La transacción es un contrato por el cual las partes, mediante concesiones recíprocas, deciden de común acuerdo algún punto dudoso o litigioso, evitan el pleito que podría promoverse o terminan el que esta principiado”.

Cualquier tipo de obligaciones, en cuanto a su esencia, salvo las excepciones concretas legales, pueden ser pasibles de extinción por intermedio de transacción, pero se requerirá, como requisito particular y articulador de la posibilidad de transigir, la existencia los derechos y obligaciones, en la etapa prejudicial o judicial de la reclamación de los mismos de los acreedores a sus deudores. A éste requisito se le debe adicionar, que como acto bilateral en el que confluyen dos voluntades, debe acordarse sacrificios también bilaterales, dado que la transacción, en su finalidad de dar certeza a las relaciones jurídicas, requerirá del esfuerzo compartido de ambas partes, quienes de buena fe, deben efectuar concesiones recíprocas de sus derechos y expectativas, para lograr la extinción de las obligaciones en cuestión.

De esta forma un procedimiento arbitral puede terminar con una transacción intraprocesal, que afectos de su estricta definición es una transacción extraprocesal, pero será homologada como laudo, como anteriormente lo mencionamos. Se puede mencionar que la transacción, es básicamente, un contrato y no implica una voluntad



expresa de enjuiciar a través de un procedimiento al no existir procedibilidad, en cambio cuando se encuentra sometido el conflicto al arbitraje se puede consagrar la integridad del derecho a cualquiera de las partes a diferencia de la transacción que supone dar, prometer o retener alguna cosa por lo que es factible como se ha expresado que los conflictos pueden concluir en el arbitraje mediante transacción, por lo que se puede finiquitar que en el arbitraje pueden utilizarse los diversos métodos alternos de solución de conflictos, que se han puntualizado como una vía autónoma e independiente de arreglo pacífico de controversias, convirtiéndose en auténticas acciones extrajudiciales para resolver las desavenencias en aquellos que protagonizan un conflicto.





CAPÍTULO IV

4. Aplicación del arbitraje de consumo para la solución de conflictos surgidos en las relaciones contractuales entre las empresas de telefonía móvil y usuario en la legislación guatemalteca

El arbitraje que regula y se aplica a las relaciones de consumo. Tiene por objeto resolver los conflictos que surgen cuando se realiza una relación de consumo y, se aplicará a las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios con relación a sus derechos legalmente reconocidos. Premisa básica para que se aplique el arbitraje de consumo es la existencia de una relación de consumo.

El Arbitraje de Consumo es “aquella en la que el receptor de la prestación o del bien es consumidor, y su contraparte una persona dedicada habitualmente a obtener lucro con las prestaciones iguales o semejantes. Solo habrá de considerarse relación de consumo aquella en la que la contraparte - empresario, comerciante o profesional - actúe en el ejercicio de su actividad o profesión”.²⁹

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

²⁹ Cuñat Edo, citado en Ruiz Jiménez, José Ángel. Régimen Legal del Arbitraje de Consumo. Pág. 3



Para que exista una relación de consumo entre un consumidor y un proveedor, es necesario que el bien o el servicio hayan sido vendidos o prestados a cambio de una contraprestación así como el servicio de telefonía móvil disponible al público, ya que existe una relación de consumo, por el cual un operador se obliga a prestar a un usuario el servicio telefónico disponible al público. "Se excluye las relaciones laborales, servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo. Artículo dos de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece en el último párrafo, además se pueden excluir las operaciones a título gratuito. Sí son consideradas operaciones de consumo los bienes o servicios suministrados gratuitamente con ocasión de una transacción onerosa, como el caso de las ofertas, promociones, regalos o vinculados a la transacción originaria.

4.2. Arbitraje de consumo

Por el Decreto Numero 6-2003 del congreso de la Republica de Guatemala se ha promulgado la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, esta Ley se encarga de regular las relaciones jurídicas de consumo así como los conflictos que deriven de la misma. En este sentido, en el capítulo VII Procedimientos Administrativos para Solución de Conflictos, el Artículo 83. "Arbitraje De consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables". Con la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo como mecanismo extrajudicial adecuado de resolver conflictos que debe ser, de



manera rápida, sencilla, definitiva, vinculante y ejecutiva entre las partes, el mismo que ha sido especialmente diseñado y dirigido a atender las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación con cualquier actividad o sector empresarial”

4.3. Competencia arbitral y conciliación entre consumidor y proveedor

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

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes
- b) Arbitraje de consumo
- c) Procedimiento Administrativo”

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

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



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

- Acreditar la queja y para darle trámite es necesario la presentación de fotocopia de Documento Personal de Identificación, fotocopia de facturas, garantías, contratos, etc.
- Se presenta directamente a la institución o empresa, solicitando conversar con el representante legal, jefe, gerente o persona con capacidad de decisión.
- Expone el motivo de su visita.
- Se toma la versión de la persona que atiende.
- Se levanta acta (ver modelo).

d) Puede llegarse a un acuerdo y dar por resuelta la queja, en caso contrario con el expediente completo, según Artículo 82. Audiencia De conciliación. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio esta audiencia se



convertirá en audiencia de conciliación. El conciliador nombrado por la Dirección, buscará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

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

4.4. Procedimiento del arbitraje de consumo de acuerdo a la Ley de Arbitraje

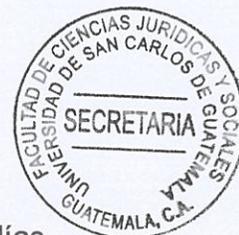
El Artículo 89 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece “Audiencia Durante la audiencia, el conciliador nombrado por la Dirección buscará dirimir la controversia o conflicto buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo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



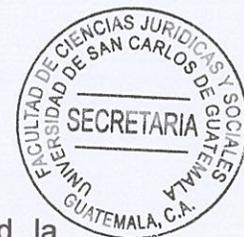
podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables”.

De acuerdo a al Reglamento de conciliación y arbitraje del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala y de la Fundación CENAC, Centro de Arbitraje y Conciliación. Aprobado por la Junta Directiva del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala el 14 de julio del 2014.

- I. Solicitud Artículo 24 La solicitud de arbitraje se hará por escrito y será presentada directamente a El Centro o se enviará personalmente, vía fax, comunicación electrónica, correo certificado o cualquier otro sistema de telecomunicación.
- II. Revisión del acuerdo o clausula arbitral: El Artículo 25 y 27 se refiere la notificación “Cuando no exista entre las partes un convenio de arbitraje, o cuando no exista un convenio que hace referencia al arbitraje del Centro, éste notificará a la otra parte, quien dentro del plazo de diez (10) días, deberá pronunciarse sobre si acepta expresamente el presente Reglamento para la administración del arbitraje”... “Cuando exista entre las partes un convenio de arbitraje que haga referencia a El Centro, ésta notificará la solicitud de arbitraje a la parte requerida, solicitándole que dentro del plazo de diez (10) días cumpla, en lo aplicable, con los mismos requisitos de la solicitud de arbitraje establecidos en este Reglamento”.
- III. Presentación de la demanda formulario de solicitud y constancia de pago de trescientos dólares US\$ 00.00 Artículo 46



- IV. Contestación de la demanda y reconvención Artículo 47 y 48 en un plazo de 10 días contados a partir de la notificación de la demanda se presenta la contestación de la demanda y constancia de pago de trescientos dólares US\$ 300.00. Si no contesta se le declara rebelde.
- V. Numero de los árbitros Artículo 29. “Si las partes no hubieren convenido nada en contrario, o el monto de la controversia excede de doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$200,000.00), el Tribunal Arbitral se integrará con tres (3) árbitros, correspondiéndole en todos los casos a El Centro la designación del Presidente del Tribunal Arbitral. Si el monto de la controversia fuere igual o menor a la cantidad indicada, y las partes no hubiesen dispuesto nada en contrario, el Tribunal se integrará con un único árbitro nombrado por el Centro”.
- VI. Nombramiento del tribunal arbitral reconvención Artículo 30. Una vez las partes han aceptado someter a arbitraje la controversia, El Centro hará la designación de los árbitros,
- VII. Audiencia de instalación; Artículo 37 establece que en la audiencia de instalación los arbitro tomaran posesión de sus cargos y se pondrá a su disposición el expediente respectivo.
- VIII. Primera audiencia: Artículo 50. “El Tribunal Arbitral decidirá si han de celebrarse audiencias o si las actuaciones se substanciarán sobre la base de documentos y pruebas. Después de que ha sido presentada la contestación de la demanda o la contestación de la reconvención, según sea el caso, el Tribunal Arbitral señalará audiencia para establecer con las partes la forma de diligenciamiento de las pruebas, y una calendarización para presentarlas”...



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



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

4.5. Propuesta de procedimiento

El arbitraje puede desarrolla de la forma más accesible a las partes especialmente al consumidor y se puede realizar en varias etapas:

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



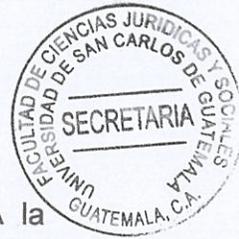
II. Admisión de la solicitud de arbitraje. Admitida la solicitud de arbitraje, se trasladará a la empresa reclamada para su aceptación, salvo que esté adherida al sistema arbitral, en cuyo caso pasa directamente a trámite.

- Si no se acepta el arbitraje, se archivará el expediente en esta vía y el consumidor podrá dirigirse a los tribunales de justicia. Además de la no aceptación por parte de la empresa no adherida, éste rechazo también se puede producir porque:
- No reúne los requisitos. Se pide al reclamante que lo resuelva en un plazo inferior a 15 días.
- No tiene fundamento.
- No se aprecia una afectación de los derechos económicos del consumidor.
- No es objeto de arbitraje.

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

- Un representante de la administración.
- Un representante de los intereses de los consumidores.
- Un representante del sector empresarial.

O puede emplear un solo árbitro para resolver desavenencias sencillas siempre que la cuantía reclamada sea mínima.



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

V. Laudo dictado por el colegio arbitral: Desde el inicio del procedimiento arbitral se dispone de un plazo de 6 meses para dictar laudo de acuerdo al Artículo 61 de la Ley de Arbitraje. El laudo que dicte el colegio arbitral obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación. En caso de incumplimiento del laudo arbitral, se podrá solicitar su ejecución ante el juez de primera instancia del ramo civil. El laudo cierra la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios por la misma causa. Contra el laudo arbitral sólo cabe recurrir por causas formales, no entrando a debatir sobre el objeto de la reclamación, ya que el laudo tiene los mismos efectos que una sentencia judicial firme. Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes podrá (con notificación a la otra) solicitar a los árbitros:

- La corrección de cualquier error de cálculo, copia, tipográfico o de naturaleza similar.
- La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.



- Un complemento del laudo en relación a de peticiones formuladas y no resueltas en él.
- Asimismo, y excepcionalmente, las partes podrán llevar a cabo las siguientes acciones:

VI. Recurso de revisión ante la Corte de Apelaciones: Con lo anterior se cumple el vínculo que se realiza entre un usuario o consumidor y empresario o comerciante; ya que en la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, y el perjuicio que provoca en las operaciones o en la prestación de consumo tiene un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo y su protección.

El Arbitraje de Consumo está dirigido a sujetos inmersos en relaciones de consumo, con el fin de proteger y, o tutelar la posición que el consumidor y usuario ocupa, contrariamente al empresario; por ello solo aquél y no este puede acudir como actor al arbitraje. Debe ser voluntario, ya que el sometimiento de las partes deberá constar por escrito o por cualquier otro medio fehaciente con el fin de probar inequívocamente la voluntad de las partes de celebrar el convenio arbitral respectivo, el cual podrá formarse de diferentes maneras y formas. El funcionamiento de este sistema depende de los empresarios o proveedores quienes son libres de someterse o no al mismo, sin embargo, los que se adhieran quedan autorizados para acreditar dicho sometimiento utilizando la publicidad o un distintivo conveniente para que los consumidores y todo el público pueda conocerlos.



“En este punto, hay que recordar que por ejemplo en España o en Argentina existe la Oferta Pública de Sometimiento (OPS) al Sistema Arbitral de Consumo, que significa que una determinada entidad difunde el sistema y estimula a los empresarios para que se acojan a esta fórmula arbitral, es decir, si los empresarios desean que cualquier controversia derivada de un acto de consumo sea resuelta por un arbitraje de consumo deben, en principio, adherirse al sistema mediante la Oferta Pública de Sometimiento, pues, con este sometimiento ya se encuentran obligados a solucionar cualquier litigio de consumo por la vía arbitral”.³¹

El arbitraje de consumo debe ser gratuito, característica que tiene que encontrarse expresamente en la norma. Que constituye un arbitraje institucional con intervención de la administración, sin duda, se trata de un arbitraje institucional donde los órganos arbitrales serán los encargados de resolver los conflictos y, estará compuesto por árbitros designados por los representantes del sector empresarial, las organizaciones de consumidores o usuarios y la administración.

En cuanto a la organización territorial se encontrará constituido por Juntas Arbitrales en cada localidad en coordinación con los organización regional y local; Juntas Arbitrales que se compondrán por la Dirección de Protección al consumidor y Usuario. Se trata de un procedimiento unidireccionalidad, ya que solo los consumidores y usuarios pueden ponerlo en funcionamiento, nunca los empresarios;

³¹ Dra. Beatriz A. Franciskovic Ingunza. **El arbitraje de consumo en el novísimo código de protección y defensa del consumidor.** Pág. 35.



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





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El arbitraje de consumo es un medio alternativo para la resolución de conflictos, ya que este procedimiento no sólo contribuye con el descongestionamiento de la carga de los tribunales jurisdiccionales, sino que, además, ayuda a que los conflictos que son susceptibles de resolverse por este medio, sean resueltos realmente con celeridad y eficacia; para que exista una relación de consumo entre un consumidor y un proveedor, es necesario que el bien o el servicio haya sido vendido o prestado a cambio de una contraprestación.

Se excluye las operaciones a título gratuito. Sí son consideradas operaciones de consumo los bienes o servicios suministrados gratuitamente con ocasión de una transacción onerosa, como el caso de las ofertas, promociones o regalos vinculados a la transacción, el Artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula este medio de solución de conflictos, pero no hay un procedimiento específico del arbitraje de consumo y lo remite a la Ley de arbitraje, y el reglamento de esta ley, establece el pago de trescientos dólares como requisito para la presentación de la demanda o queja.

Es importante la creación de órganos arbitrales que deberán estar integrados por una composición tripartita, integrados por el sector consumidor, empresarial y la administración pública en protección del consumidor, todos ellos con un conocimiento profundo, directo, práctico y especializado en la materia objeto del arbitraje.





BIBLIOGRAFÍA

- AC HERRERA, Danilo Estuardo. **Evaluación de tecnologías implementadas por las principales empresas que proveen servicio celular en Guatemala.** Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala, 2006.
- AGUILAR, Vladimir Osman. **El negocio jurídico.** Guatemala: Ed. F. De León impresos, 2002.
- ALFONSO VELÁSQUEZ, Olga Lucía **El contrato de servicio telefónico.** Madrid, España: Ed. Reus, 2010.
- ALONZO DACARET, Julio Cesar. **Las empresas de telefonía en Guatemala y su tecnología.** Guatemala: (F. d. Dacarett, Entrevistador)
- ÁLVAREZ ALARCÓN, Arturo. **El sistema español de arbitraje de consumo.** Madrid, España: Ed. El Instituto Nacional del consumo, 1999.
- BERNAL GUTIÉRREZ, Rafael. **El arbitraje en Guatemala, apoyo a la justicia.** Guatemala: (s.e.), (s.f).
- CARLO QUINTANA, Ignacio, **El acceso de los consumidores a la justicia en España, experiencia europea, Estudios sobre consumo,** España: N° 13, 1988.
- CASTANEDO ABAY, Armando, **Mediación. Una alternativa para la solución de conflictos.** México: Ed. Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales, 2001,
- Cámara de Industria de Guatemala. **El arbitraje, un pacto productivo.** Guatemala: (s.e), (s.f).
- Cámara de Comercio de Guatemala. www.negociosenguatemala.com/index.php?option=com_content&view=article&id=128&Itemid=129 (consultada el 01/06/11).
- Colaiácovo, Juan Luis, **Negociación moderna, teoría y práctica,** Argentina. Ed. Jurídicas Cuyo, 1998.
- DE PINA VARA, Rafael y Rafael De Pina. **Diccionario de Derecho,** México: Ed. Porrúa. 2004.
- FRANCISKOVIC INGUNZA, Beatriz Angélica. **El arbitraje de consumo en el novísimo código de protección y defensa del consumidor.**



Legislación:

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

Código Civil. Decreto Ley número 106 Enrique Peralta Azurdia, jefe de Gobierno de la República de Guatemala, 1963.

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

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