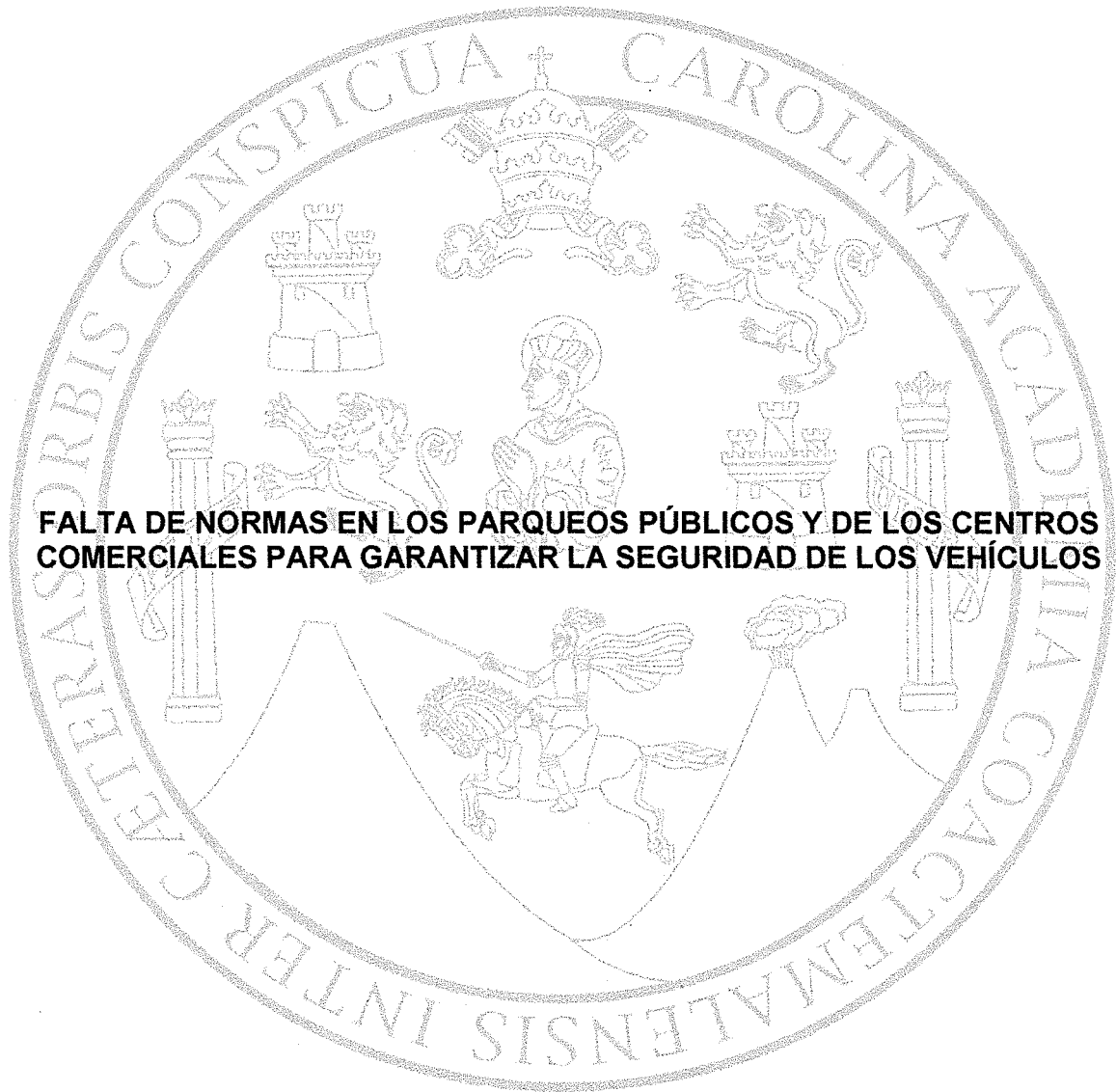


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**FALTA DE NORMAS EN LOS PARQUEOS PÚBLICOS Y DE LOS CENTROS
COMERCIALES PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS**

LAURA VELIBETH GONZÁLEZ GÓMEZ

GUATEMALA, ABRIL DE 2024

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

**FALTA DE NORMAS EN LOS PARQUEOS PÚBLICOS Y DE LOS CENTROS COMERCIALES
PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LAURA VELIBETH GONZÁLEZ GÓMEZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los de títulos profesionales

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, abril de 2024

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

DECANO:	M.Sc.	Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL I:	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
SECRETARIO:	Lic.	Wilfredo Eliú Ramos Leonor

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera fase:

Presidente:	Lic.	Carlos Enrique López Chavez
Vocal:	Lic.	Ronaldo Nech Patzan
Secretario:	Lic.	Guillermo David Villatoro Illescas

Segunda fase:

Presidente:	Licda.	Ana Marce Castro
Vocal:	Lic.	Bladimir Eduardo Gómez Gómez
Secretario:	Lic.	Oscar Interiano

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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
04 de febrero de 2019.

Atentamente pase al (a) Profesional, HESLY OMAR CALMO SONTAY
_____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
LAURA VELIBETH GONZÁLEZ GÓMEZ, con carné 200816433,
intitulado FALTA DE NORMAS EN LOS PARQUEOS PÚBLICOS Y DE LOS CENTROS COMERCIALES PARA
GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS.

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.

LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis

Fecha de recepción 05 / 02 / 2019.

Asesor(a)
(Firma y Sello)

Lic. Hesly Omar Calmo Sontay
ABOGADO Y NOTARIO





Lic. Hesly Omar Calmo Sontay

Abogado y Notario

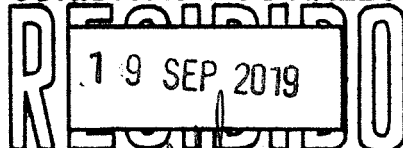
Colegiado 14176



Guatemala, 19 de septiembre de 2019

Licenciado Roberto Fredy Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala

**FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES**



UNIDAD DE ASESORIA DE TESIS

Hora:

Firma:

Apreciable licenciado:

Respetuosamente a usted informo sobre mi nombramiento de fecha cuatro de febrero de dos mil diecinueve como asesor de tesis de la bachiller: **LAURA VELIBETH GONZÁLEZ GÓMEZ**, el cual se intitula: **"FALTA DE NORMAS EN LOS PARQUEOS PÚBLICOS Y DE LOS CENTROS COMERCIALES PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS"** Declarando expresamente que no soy pariente de la estudiante dentro de los grados de ley; por lo que me complace manifestarle lo siguiente:

- I) Respecto al contenido científico y técnico de la tesis, en la misma se analizan aspectos legales, administrativos, civiles, culturales y sociales importantes y de actualidad; ya que trata sobre la falta de normas jurídicas ante la responsabilidad de parte de los dueños o representantes legales de los parqueos públicos y de los centros comerciales al no resguardar los vehículos a pesar de que se cancela una tarifa, ocasionan una falta de protección para los usuarios.
- II) Los métodos utilizados en la investigación fueron el, inductivo, deductivo y analítico; mediante los cuales la estudiante no solo logró comprobar la hipótesis, sino que también analizó y expuso detalladamente lo relativo a los daños y perjuicios que conlleva la falta de normas que responsabilicen legalmente a los estacionamientos ya que éstos deben proporcionar las medidas mínimas y necesarias de seguridad. La técnica bibliográfica permitió recolectar y seleccionar adecuadamente el material de referencia relacionado al tema de investigación jurídica.
- III) La redacción de la tesis es clara, concisa y explicativa, ya que la estudiante utilizó un lenguaje técnico y comprensible para el lector; asimismo, se aplicaron las reglas ortográficas de la Real Academia Española.
- IV) El informe final de tesis, es una contribución científica para la sociedad y para la legislación guatemalteca principalmente en materia administrativa, civil, puesto que es un tema de suma importancia.



Lic. Hesly Omar Calmo Sontay

Abogado y Notario

Colegiado 14176



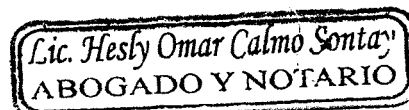
- IV. El informe final de tesis, es una contribución científica para la sociedad y para la legislación guatemalteca principalmente en materia administrativa, civil, puesto que es un tema de suma importancia debido a que no se respetan los derechos de los usuarios al establecer la responsabilidad de los dueños de los parqueos públicos y centros comerciales en cuanto a la guardia y custodia de los vehículos, mientras éstos permanezcan dentro del estacionamiento. En todo caso, puede servir como material de consulta para futuras investigaciones.
- V. En la conclusión discursiva, la estudiante expone sus puntos de vista sobre la problemática y a la vez manifiesta que es importante determinar las normas que garanticen la seguridad de los vehículos en los parqueos públicos y en los centros comerciales.
- VI. La bibliografía utilizada fue la adecuada al tema, en virtud que se consultaron exposiciones temáticas tanto de autores nacionales como extranjeros.
- VII. La perito contador aceptó todas las sugerencias que se le hicieron, realizando las correcciones necesarias para una mejor comprensión del tema; así mismo, fue necesario hacer cambios en el bosquejo preliminar de temas para un mejor análisis de las instituciones jurídicas que se abordaron, respetando sus opiniones y los aportes que planteó.

En base a lo anterior, hago de su conocimiento que la tesis cumple con todos los requisitos estipulados 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 apruebo el trabajo de investigación, emitiendo para el efecto **DICTAMEN FAVORABLE**, para que la misma continúe el trámite correspondiente.

Atentamente,

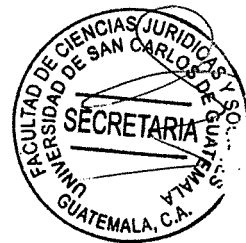


Lic. Hesly Omar Calmo Sontay
Colegiado 14176





USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



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

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante LAURA VELIBETH GONZÁLEZ GÓMEZ, titulado FALTA DE NORMAS EN LOS PARQUEOS PÚBLICOS Y DE LOS CENTROS COMERCIALES PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS. 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/AFCV



GUATEMALA, C.A.





DEDICATORIA

A DIOS:

Quien con su bendición llena siempre mi vida y me ha dado la sabiduría, inteligencia, entendimiento y fortaleza para culminar este triunfo en mis estudios, sea para Él, toda la honra y gloria.

A MIS PADRES:

Otoniel González de León (+) quien ya no verá este triunfo, pero sé que desde del cielo está celebrando y que junto a mi madre Josefina Gómez Mazariegos con su amor y esfuerzo me enseñaron el camino hacia el éxito, gracias por tanto.

A MI ESPOSO:

William de Jesús Carranza López, con amor tu ayuda a sido fundamental para alcanzar esta meta, gracias por motivarme, aconsejarme y creer siempre en mí, eres de bendición en mi vida.

A MI HIJA:

Mi hermosa Jimena, con amor quien con su llegada me ha motivado a alcanzar esta meta. El logro es mío, pero el triunfo por ti. Eres mi regalo divino.

A MIS HERMANOS:

Darwyn Mardoqueo y Edwin Josué, con amor gracias por el apoyo brindado en todas las etapas de mi vida, y estar siempre en mis derrotas y triunfos.



A MI HERMANA:

Evelyn Marleny, con amor a quien agradezco todo el esfuerzo y sacrificio, eres una de las principales personas involucradas en ayudarme en que alcanzara este triunfo.

A MIS SOBRINAS:

Andrea Gabriela y Adriana Samantha con amor, gracias por llenar mi vida de felicidad y espero ser de ejemplo para que se esfuercen en alcanzar sus metas.

A MIS AMIGOS:

Licenciado Hesly Omar Calmo Sontay, Licenciada Rosario Gil Pérez, Licenciado Jorge González y Licenciado Yuri Armando Franco López por su amistad, asesoría jurídica, interés y tiempo en la revisión de mi tesis.

A:

La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por los años que me permitió estudiar y prepararme en tan honrosa casa de estudios y permitir alcanzar mis metas



PRESENTACIÓN

El desarrollo de la investigación es cualitativa, perteneciente al derecho administrativo con sus repercusiones en el ámbito civil proyectando que se conozcan la falta de normas que responsabilicen legalmente a los estacionamientos ya que estos deben proporcionar las medidas mínimas y necesarias de seguridad; ya que con avisos manifiestan que se auto eximen de responsabilidad ante robos o daños, por lo que para una persona que ha sido víctima de algún tipo de daño implica una posición difusa respecto de cuáles son sus derechos y la responsabilidad que se le puede atribuir a los estacionamientos. La investigación se realizó en la zona cuatro del municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, de enero de 2016 a diciembre de 2017.

El objeto de estudio dio a conocer que en el período de enero de 2016 a diciembre de 2017 los centros comerciales y parqueos públicos si bien prestan el servicio de estacionamiento no son responsables y garantes de la guarda y custodia de los vehículos, mientras estos permanezcan dentro del estacionamiento. El sujeto de estudio fueron los usuarios que pagan por un servicio pero que no cuentan con la seguridad en los parqueos y una garantía para posibles daños.

El aporte académico señalo la importancia de una ley que brinde a la ciudadanía mejores servicios de estacionamientos públicos, esto con objetivo que el usuario reciba un servicio de calidad y condiciones de seguridad aceptables.



HIPÓTESIS

La falta de normas jurídicas ante la responsabilidad de parte de los propietarios o representantes legales de los parqueos públicos y de los centros comerciales al no resguardar los vehículos a pesar de que se cancela una tarifa, ocasionan una falta de protección para los usuarios, pero ante la falta de un reglamento específico deja a los usuarios en un total estado de indefensión por no estar regulado un marco jurídico para proteger los derechos y la propiedad de los usuarios.

La hipótesis, para la realización del estudio jurídico, propiamente radicó que no hay de normas que garanticen la seguridad de los vehículos en los parqueos públicos y de los centros comerciales. Que es necesaria una ley que brinde a la ciudadanía mejores servicios de estacionamientos públicos, esto con objetivo que el usuario reciba un servicio de calidad y condiciones de seguridad aceptables.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS



Al concluir el estudio, se validó la hipótesis planteada, utilizando el método deductivo, que se aplicó posteriormente al análisis e interpretación de la información, exponiendo las causas y efectos que generan la falta de normas jurídicas ante la responsabilidad de parte de los dueños o representantes legales de los parqueos públicos y de los centros comerciales. El objetivo del estudio fue establecer si hay responsabilidad de los propietarios o representante legal de los parqueos públicos y centros comerciales en cuanto a la guardia y custodia de los vehículos, mientras estos permanezcan dentro del estacionamiento.

ÍNDICE



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

CAPÍTULO I

1. Centros comerciales y parqueos públicos.....	1
1.1. Antecedente histórico.....	1
1.2. Definición de centros comerciales.....	4
1.3. Definición de parqueos públicos.....	4
1.4. Características de centros comerciales y parqueos públicos.....	5
1.5. Tipos de centros comerciales y parqueos.....	7
1.6. Requisitos legales para la instalación de un centro comercial.....	8

CAPÍTULO II

2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Definición.....	14
2.3. Funciones.....	14
2.4. Misión, visión y política.....	17
2.4.1. Misión.....	17
2.4.2. Visión.....	17
2.4.3. Política.....	18
2.5. Derechos del Consumidor.....	18
2.5.1. Derecho a la protección de la salud y de su seguridad.....	20
2.5.2. Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales.....	20
2.5.3. Derecho a la reparación de los daños y perjuicios sufridos.....	20
2.5.4. Derecho a la información y a la educación.....	21
2.5.5. Derecho a la representación y audiencia en consulta.....	21

2.5.6. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica.....	21
2.6. Historia del derecho del consumidor.....	22

CAPÍTULO III

3. Ley de Protección al Consumidor y usuario.....	29
3.1. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	32
3.2. Análisis de la ley en el tema de desprotección a los consumidores, respecto a los estacionamientos públicos.....	40

CAPÍTULO IV

4. Falta de normas en los parqueos públicos y de los centros comerciales para garantizar la seguridad de los vehículos.....	45
4.1. Legislación nacional que regula los estacionamientos.....	45
4.1.1. Reglamento Específico de Diseño de Entradas, Salidas y Disposición de Estacionamientos Privados en el municipio de Guatemala.....	45
4.1.2. Análisis del Reglamento de Tránsito, Acuerdo Gubernativo 273-98.....	46
4.1.3. Reglamento de dotación y diseño de estacionamientos en el espacio no vial para el municipio de Guatemala, Acuerdo COM-003-09.....	47
4.2. Análisis de la legislación comparada.....	49
4.2.1. El Servicio Nacional del Consumidor en la República de Chile, con sus siglas SERNAC.....	49
4.2.2. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y Usuario por sus siglas, INDECUDO en la república de Venezuela.....	54

4.2.3. Reglamento de recepción, estacionamiento y guarda de vehículos en edificios o locales públicos o privados. México Monterrey.....	58
4.2.4. Ley No. 29451 Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular. Perú.....	61
4.2.5. Reglamento a la ley reguladora de estacionamientos públicos (ley No. 7717 del 20 de noviembre de 1997). Reformas modificado por el Decreto No. 28829-MOPT. La Gaceta No. 155 del 14-08-2000. Costa Rica.....	62
4.3. Necesidad de que se cree una ley que responsabilice a los dueños o representantes legales de los parqueos públicos y de los centros comerciales.....	66
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73

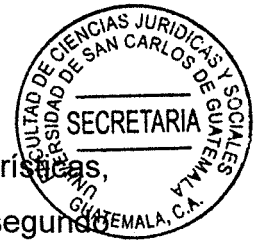
INTRODUCCIÓN

En nuestro país, existen situaciones por las que los consumidores y usuarios, no se encuentran totalmente protegidos, a pesar de la existencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, con respecto al estacionamiento de vehículos, en parqueos públicos y/o centros comerciales. El problema que tienen los guatemaltecos al dejar los automóviles en las calles, por la inseguridad que se vive en el país, generó la necesidad de utilizar los parqueos de los centros comerciales.

Entre los problemas que la ley no resuelve, está el fraude legal, al prestar el servicio de guarda y custodia de los automotores pues es bien sabido que en los parqueos de Guatemala le pueden robar, chocar o dañar el auto y nadie hace ni dice nada. Se ingresa a un centro comercial, una plaza o un parqueo público en la ciudad, en donde con letras grandes, por todas partes, y grandes letreros, se ve un rótulo que dice: Usted se estaciona por su propia cuenta y riesgo o no nos hacemos responsables por cualquier daño o robo ocasionado a su vehículo.

Así mismo los dueños de los estacionamientos en mención no cuentan con vigilancia certificada, ni con una póliza de seguro contra daños y robos, pues no se hacen responsables si algo sucede dentro de estos lugares, aun, se esté pagando por ese servicio, pues el guatemalteco paga el servicio de estacionamiento con la creencia de que va a estar más seguro de que si lo dejara en la calle.

El objetivo del presente trabajo de tesis es contribuir al análisis de los preceptos legales existentes, a favor de los usuarios de los servicios de estacionamiento de vehículos en los parqueos dentro de los centros comerciales, el análisis de la legislación comparada y el establecimiento de que la norma vigente necesita una reforma para poder ser aplicable a favor de los usuarios y consumidores.



En el primer capítulo se establece los antecedentes históricos, definición, características, tipos y requisitos de los centros comerciales y de los parqueos públicos; en el segundo capítulo se incluye lo referente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como la institución encargada de velar por la defensa de los derechos del consumidor se hace una referencia de sus antecedentes, misión, visión, política, derechos del consumidor; en el tercer capítulo se hace un resumen y análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario la cual protege la vida, salud, y seguridad de los usuarios en el uso de los servicios y en cuanto a la libertad de elección; y en el cuarto capítulo se analiza la problemática de la falta de normas en los parqueos públicos y de los centros comerciales para garantizar la seguridad de los vehículos, se hace un análisis de la legislación comparada.

Los métodos utilizados en la investigación fueron el, inductivo, deductivo y analítico; mediante los cuales no sólo se logra comprobar la hipótesis, sino que también se analizó y expuso detalladamente lo relativo a los daños y perjuicios que conlleva la falta de normas que responsabilicen legalmente a los estacionamientos ya que éstos deben proporcionar las medidas mínimas y necesarias de seguridad. La técnica bibliográfica permitió recolectar y seleccionar adecuadamente el material de referencia relacionado al tema de investigación jurídica.

Por lo que es necesario una ley que proteja a los usuarios al momento de estacionar su vehículo en los parqueos públicos y de los centros comerciales, por lo que el Estado de Guatemala debe garantizar la seguridad de la propiedad privada.



CAPÍTULO I

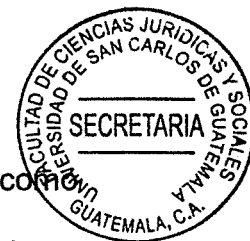
1. Centros comerciales y parqueos públicos

Los centros comerciales son, desde tiempos antiguos, lugares para crear intercambio comercial, así obtener ingresos de ganancias económicas para la sobrevivencia diaria, siendo parte del desarrollo de la sociedad dicho intercambio económico comercial. Estos intercambios según su infraestructura física se realizan en un ambiente propicio y cómodo. Actualmente, los centros comerciales proporcionan distracción y opciones de compras a la población, generan ingresos económicos por el cobro de alquileres de locales; en el caso de poseer un supermercado interno, se incrementa la venta directa de los productos, se crean más empleos, se concentra todo tipo de productos en un solo punto. Todo lo anterior facilita la adquisición de productos a la población haciéndolo más cómodo, agradable y rápido.

Además, poseen estacionamientos públicos en su interior o periferias, los cuales son utilizados por las personas que visitan esos centros comerciales.

1.1. Antecedente histórico

La evolución histórica de los centros comerciales planificados fue gradual. Antes de las arcadas, los grupos de comercios no eran planificados, eran parte de los centros de pueblos. Esto lo lograban utilizando edificios de uso mixto donde los comercios eran utilizados como una parte secundaria de estas edificaciones. "Según Sahagún, el oficio



del mercader era considerado desde épocas del periodo prehispánico y colonial como un oficio de gran importancia. Su realización giraba en torno a una serie de ceremonias y creencias con el objeto de lograr éxito en la difícil tarea.”¹

A pesar de esto existieron notables excepciones como los foros romanos y los bazares del medio este. Estos maravillosos ejemplos nos dieron parámetros para organizar el comercio como lo vemos ahora.

En Guatemala, el crecimiento acelerado de la ciudad continua a finales de los años sesentas, nuevos barrios y una expansión territorial en las zonas verdes de la ciudad hacia el sur y occidente, surgen nuevos centros comerciales, ya que la zona comercial del centro de la ciudad se encuentra totalmente desbordada de almacenes y comercios, y aunque el auge comercial de los negocios y comercios de la ciudad continuaba en expansión los cambios políticos ahuyentan a los inversionistas por el surgimiento de los grupos guerrilleros que empiezan a tomar acciones en contra de negocios y comercios.

Pero aun con los inconvenientes que causaban los grupos guerrilleros el comercio y los negocios siguieron creciendo en toda la ciudad, desaparecen algunos comercios y otros se mantuvieron. Se establecen en estos años comercios y negocios en la mayor parte de calles y avenidas de la ciudad, en la sexta avenida que continuaba siendo el corazón del comercio capitalino.

¹ <https://guatemaladeayer.blogspot.com/2012/05/historia-de-los-almacenes-y-negocios.html> (Consultado de julio de 2019)



Todo el auge comercial que la ciudad había alcanzado, se fue deteniendo paulatinamente, primero por ser blanco de los atentados por parte de la guerrilla y segundo por el terremoto del 4 de febrero de 1976, muchos de los viejos almacenes que se habían establecido desde finales del siglo XIX, y durante lo recorrido del siglo XX, terminan por desaparecer, y otros que se habían establecido en las últimas décadas también desaparecieron debido a los graves daños que sufrieron los viejos edificios. Con la infraestructura en ruinas y las acciones guerrilleras muchos inversionistas vieron una oportunidad para retirarse del comercio y de los negocios, esto causó que el comercio se detuviera.

Los comercios y negocios de finales de los años 70 y décadas de los 80 con la demolición de algunos de los edificios, las remodelaciones y cambios que se hicieron a otros, la emigración de algunos viejos almacenes hacia grandes centros comerciales que toman auge en zonas residenciales como en otras zonas como la cuatro, nueve, 10, 11, 12, 13, 14 y 15, un nuevo período y auge comercial toma sus inicios en la ciudad de Guatemala.

Fueron entonces consecuencias como el terremoto de 1976, la delincuencia, la falta de parqueos vehiculares y la inseguridad, lo que motivó y obligó a muchos propietarios de negocios y comercios a emigrar hacia diferentes zonas de la ciudad para establecerse en los nuevos y novedosos centros comerciales, entre de estos centros comerciales el único que por algunos años soportó la mala situación del centro de la ciudad fue el Centro Comercial Capítol. Pero no solo dentro del centro de la ciudad existieron negocios, comercios y cafeterías memorables, también los hubo en las zonas populares, muchos

de ellos con gran éxito que lograron expandirse fuera de sus barrios hacia todas las zonas de la ciudad.

1.2. Definición de centros comerciales

Los centros comerciales son, desde tiempos antiguos, lugares para crear intercambio comercial, así obtener ingresos de ganancias económicas para la sobrevivencia diaria, siendo parte del desarrollo de la sociedad dicho intercambio económico comercial. Estos intercambios según su infraestructura física se realizan en un ambiente propicio y cómodo.

1.3. Definición de parques públicos

“En relación con los vehículos, se conoce como estacionamiento al espacio físico donde se deja el vehículo por un tiempo indeterminado cualquiera y, en algunos países hispanohablantes, también al acto de dejar inmovilizado un vehículo.”²

“Estacionamiento, aparcamiento o parqueo. Lugar público o privado, destinado al estacionamiento de vehículos.”

Estacionamiento es el conjunto de plazas de aparcamiento conectadas espacialmente entre sí, así como sus áreas de maniobra, hacia las cuales se ingresa a través de una

² Illia, Augusto. **Diccionario enciclopédico de la lengua española**. Pág. 315.

misma entrada. En el caso de un garaje tradicional, por tanto, cada plaza constituye un estacionamiento por sí mismo.

1.4. Características de centros comerciales y parqueos públicos

Las características que definen a un centro comercial urbano son principalmente las siguientes. Se trata de un espacio urbano delimitado donde existe una oferta comercial atractiva y diversa de comercios, servicios y de otras actividades complementarias.

- a. Cuenta con una oferta de servicios conjuntos por parte de los negocios.
- b. Está respaldado por un acuerdo de cooperación público-privada o al menos existe una voluntad real para llegar a acuerdos entre los distintos agentes implicados.
- c. Cuenta con una gestión profesionalizada.
- d. Existe una percepción por parte de los usuarios de que se trata de una zona con identidad propia.
- e. Proyecta una imagen común de área comercial que refuerza la idea de destino comercial.
- f. Se ubica en un entorno urbano atractivo, accesible y confortable.

Un estacionamiento es un lugar pensado para permitir la acomodación de varios vehículos de manera que tanto los automóviles como sus dueños estén seguros y su acceso sea fácil. Debido a la gran cantidad de vehículos del mundo moderno, los estacionamientos son prácticamente obligatorios en todos los sitios, especialmente en aquellos lugares de visitas masivas como centros comerciales, hospitales o estadios. Hay



estacionamientos privados y los hay públicos, sin embargo, sea cual sea el tipo de parqueo o estacionamiento, estos deben cumplir con un mínimo de características que les permiten ofrecer seguridad a sus usuarios y de ahí la importancia de su cumplimiento.

Una de esas primeras características es que deben tener unas medidas mínimas de 2.40 metros de ancho por 4.30 metros de largo y 2.10 metros de alto, de esta manera se asegura que haya espacio suficiente para evitar cualquier contacto entre vehículos en los parqueos.

De igual manera, además de lograr un fácil y seguro acceso, un buen estacionamiento debe tener una rampa apropiada cuya pendiente no supere los 30°, esto le asegura al usuario la facilidad para descender o ascender sin que el automóvil sufra ningún tipo de daño. Así mismo, es recomendable que tanto al ingreso como el egreso del estacionamiento, se cuente con barreras de *parking* que regulen la entrada y salida de personas.

El uso de las barreras de *parking* es cada vez más común ya que son la manera más sencilla para evitar aglomeraciones y desordenes en el ingreso o salida de los vehículos, además de controlar el ingreso de personal y así evitar posibles fallas de seguridad. Independientemente de si se trata de un estacionamiento de techo cubierto o al aire libre, siempre se debe propender por la seguridad del estacionamiento, ya que esto le ofrecerá confianza al cliente y evitará dolores de cabeza, así que usar herramientas como las barreras de *parking* es la manera perfecta para lograr un buen estacionamiento en cualquier lugar.

1.5. Tipos de centros comerciales y parqueos

Un centro comercial es una construcción que consta de uno o varios edificios, que albergan servicios, locales y oficinas comerciales aglutinadas en un espacio determinado concentrando mayor cantidad de clientes potenciales dentro de un recinto. Y los parqueos son áreas destinadas para estacionar, guardar o almacenar vehículos. A continuación, se enumeran diferentes tipos de centros comerciales:

- a. Centros comerciales en suburbios
- b. Centros comerciales regionales
- c. Centro comercial de compras y entretenimiento
- d. Centro comercial regional en la ciudad
- e. Centro comercial de moda
- f. Centro comercial de tiendas
- g. Centro comercial mixto
- h. Centros comerciales fuera de la ciudad
- i. Parque comercial de tiendas de venta al detalle
- j. Centros comerciales de tiendas de descuento *Outlets*
- k. Centros comerciales de entretenimiento
- l. Centros comerciales dentro de la ciudad
- m. Centros comerciales de ciudad
- n. Centros comerciales verticales y galerías
- o. Centros comerciales urbanos de primera generación
- p. Centros comerciales especializados

- q. Centros comerciales urbanos
- r. Tipos de centros comerciales nuevos
- s. Destinos de entretenimiento y tiendas
- t. Centros comerciales de tiendas especializadas
- u. Comercios dentro del aeropuerto

A continuación, se enumeran diferentes tipos de estacionamientos:

- a. Parqueos o estacionamientos en áreas públicas.
- b. Parqueos o estacionamientos privados.

1.6. Requisitos legales para la instalación de un centro comercial

El establecimiento de un centro comercial requiere ciertos requisitos legales para poder echar a andar los cuales se describen a continuación tomando en cuenta la legislación nacional vigente.

A) Inscripción de comercio y creación de una empresa

Para crear una empresa en Guatemala existen diversos trámites que debes realizar. De hecho, es así como puedes asegurarte de que la empresa cumpla con la ley del país. Desde el año 2018, solamente se necesita aportar un capital de Q 200.00 ante el Registro Mercantil de Guatemala para crear una sociedad anónima. Esto te proveerá de una patente de comercio, la cual sirve como un permiso ante el gobierno para poder operar y, de esta forma, vender servicios o productos. Una de las formas más fáciles de



registrar la sociedad es a través del portal habilitado por el gobierno de Guatemala.

esto se necesitan los siguientes documentos:

- Testimonio de escritura pública.
- Acta notarial de nombramiento de cada representante legal.
- Documento Personal de Identificación DPI de cada representante legal.
- Boleto de Ornato de uno de los socios o del notario solicitante.

Luego, estos pasos: ingresar al portal de Minegocio.gt.

- 1) Crear una cuenta de usuario o de notario
- 2) Completar datos de la solicitud
- 3) Adjuntar documentos escaneados.
- 4) Realizar pago de edicto de Q 30.00 y publicación de edicto en el Registro Mercantil de Q 200.00.
- 5) Enviar solicitud. Lo anterior en el caso que se requiera aperturar en forma virtual.

A continuación, se describen los pasos a seguir presentando el expediente ante el Registro Mercantil:

- 1) Se debe descargar el formulario de inscripción de empresas mercantiles y comerciante individual, en la página del Registro Mercantil.



- 2) Llenar el formulario con firma legalizada. En caso de que la empresa sea de dominio de más personas se debe presentar un formulario por cada uno de los copropietarios.
- 3) Solicitar la inscripción de empresa y adjuntar escritura pública, acta del representante legal y copia del Documento Personal de Identificación DPI de este.
- 4) Realizar el pago de Q 200.00 como aporte al capital inicial.
- 5) El Registro Mercantil enviará una patente por vía electrónica, cuyo costo es de Q 100.00. Esta tendrá su código QR y firma electrónica.
- 6) También es importante tramitar el Registro Tributario Unificado RTU con la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.
- 7) Asegurarse de tener facturas autorizadas ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

B) Fundamento legal

La Constitución Política de la República de Guatemala, al igual que otras leyes, enfatiza entre las obligaciones fundamentales del estado y régimen municipal en el fomento necesario a los productos nacionales, promoviendo el comercio interior y exterior del país.

La Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 119 literal a) promover el desarrollo económico de la nación. Estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuarias, industriales, turística y de otra naturaleza y literal l) “Promover el desarrollo ordenado y eficiente del comercio interior y exterior del país, fomentando mercados para los productos nacionales”. El Estado es el encargado de velar por el desarrollo del comercio en el país. Y el Artículo 254 “Las corporaciones municipales

deberán procurar el fortalecimiento económico de sus respectivos municipios, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que le sean necesario". Las municipalidades son las encargadas de recaudar los tributos de los vecinos y con esto contribuir con las obras y servicios para el municipio.

Para los efectos del desarrollo urbanístico, las municipalidades son las encargadas de elaborar un plan regulador, también son propietarias de los terrenos, edificios e instalaciones de los mercados públicos, administran y dan mantenimiento a los mercados. Ley General de Descentralización Decreto No. 14-2002 Artículo 15 "Las municipalidades y demás instituciones del estado deberán velar por el adecuado equilibrio entre sus ingresos y egresos y su nivel de endeudamiento, procurando la sana administración de sus finanzas". Las Municipalidades e instituciones deberán administrar adecuadamente los tributos y gastos.

Código de Salud; el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ejerce supervisión de la aplicación de las normas sanitarias sobre producción, elaboración, transformación, almacenamiento, fraccionamiento, transporte, comercio, exportación, importación, expendio, distribución y calidad de alimentos.

Código Municipal Decreto No. 12-2002 Artículo 67 "El municipio para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias puede promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales, y prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio". El municipio creará todo tipo de actividades y prestará servicios para el bien

de la comunidad. Y Artículo 69 “El gobierno central u otras dependencias públicas podrán, en coordinación con los planes, programas y proyectos de desarrollo municipal, prestar servicios locales cuando el municipio lo solicite”. El Estado contribuirá con programas y proyectos que brinden servicios para satisfacer las necesidades del municipio.

Así mismo el Artículo 72 “El municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial y, por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos, en los términos indicados en los artículos anteriores, garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo y, en su caso, la determinación y cobros de las tasas de contribuciones equitativas justas. Las tasas y contribuciones deberán ser fijadas atendiendo los costos de operación, mantenimiento y mejoramiento de calidad y cobertura de servicios”. El municipio tiene la competencia regular las transacciones públicas y definir las tasas para que estas sirvan para mejorar los servicios.

Y según el Código de Comercio Artículo 655 “se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados para ofrecer al público, con propósitos de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios”. La empresa mercantil es la asociación de dos o más personas con ánimo de lucro para prestar servicios. Por otro lado se define al comerciante individual como el sujeto que ejerce una actividad en nombre propio y con finalidad de lucro mediante una organización adecuada, el comercio es el medio de su vida.



CAPÍTULO II

2. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

Según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 Artículo 3 literal I) la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor, es una "dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, que se podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley". Así mismo es la unidad administrativa responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor, proteger al consumidor, sancionar a los responsables de transgredir la Ley en mención.

2.1. Antecedentes

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente la DIACO tiene la responsabilidad de defender los derechos de los consumidores y usuarios. El Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Ley 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, habiendo sido publicado en el Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entró en vigencia el 26 de marzo del 2003. El objeto de la Ley es la de promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

El 10 de diciembre del 2003 se publicó el Acuerdo Gubernativo 777-2003 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario entrando en vigencia el 22 de diciembre

de 2003. Su objetivo es desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

2.2. Definición

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO “es 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.”³

2.3. Funciones

Según el Artículo 54. De la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, son atribuciones de la Dirección las siguientes:

- a. “Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.

³ <https://www.diacogob.gt/site/index.php/informacion/que-es-la-diacogob>. (Consultado: 16 de julio de 2019)

- 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 todos los consumidores y usuarios.
- h. Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- i. Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- j. Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- k. Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad



comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.

- l. Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- m. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n. Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- o. Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- p. Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- q. Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- r. Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- s. Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- t. La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- u. Registrar de oficio los contratos de adhesión”.

La legislación le atribuye a la dirección velar por los derechos de los consumidores ⁴ como establecer procedimientos ágiles y conciliatorios que resuelvan los conflictos y todas aquellas facultades que beneficien a los consumidores o usuarios.

2.4. Misión, visión y política

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO mantiene como misión, visión y políticas de estado las siguientes:

2.4.1. Misión

“Asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios, para propiciar la plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable.”⁴ Defender los derechos del consumidor y usuario y contribuir al consumo responsable.

2.4.2. Visión

“Ser una institución confiable y efectiva en su labor de protección y educación de los consumidores y usuarios, al alcance de toda la población.”⁵ Ser un institución que brinde protección y resuelva los conflictos de los consumidores y proveedores.

⁴ *Ibíd.* Pág. 1.

⁵ *Ibíd.* Pág. 1

2.4.3. Política

“Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua y fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.”⁶ Aplicar la legislación a través de un procedimiento que sea ecuánime para las partes

2.5. Derechos del Consumidor

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 6-2003 en su Artículo 4 expone los derechos a los que los consumidores y usuarios son meritorios según el mismo cuerpo legal, al respecto se desglosan los siguientes; sin perjuicio de lo establecido en otras leyes:

- a. “La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b. La libertad de elección del bien o servicio.
- c. La libertad de contratación.
- d. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar.

⁶ **Ibíd.** Pág. 2.

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

La legislación protege los derechos de los consumidores y usuarios y vela por su cumplimiento.

2.5.1. Derecho a la protección de la salud y de su seguridad

Los bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios deberán presentarse de forma que no existan peligros para su salud y seguridad. Si estos peligros se presentan, deberán ser retirados del mercado por procedimientos rápidos y simples. Los poderes públicos velarán por la seguridad, calidad y salubridad de los bienes y servicios ofertados en el mercado.

2.5.2. Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales

Los compradores de bienes o servicios deberán ser protegidos contra los abusos de poder del vendedor, en particular respecto de: contratos tipo establecidos unilateralmente, la exclusión abusiva en los contratos de derechos irrenunciables, las condiciones abusivas de crédito, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas, los métodos de venta que limiten la libertad de elección y las cláusulas contractuales que resulten lesivas o abusivas para el consumidor.

2.5.3. Derecho a la reparación de los daños y perjuicios sufridos

El consumidor tiene derecho a la justa reparación de los daños y perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes, mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos. Las asociaciones de consumidores quedarán legitimadas para la representación y defensa de los intereses de los consumidores perjudicados, proporcionando asesoramiento y asistencia.

2.5.4. Derecho a la información y a la educación

El comprador de bienes o servicios tiene el legítimo derecho a disponer de una información adecuada que le permita: conocer las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen naturaleza, calidad, cantidad y precios, efectuar una elección racional entre los bienes y servicios competitivos, utilizar dichos bienes y servicios con toda seguridad y de manera satisfactoria y reivindicar la reparación de los eventuales daños causados por el bien o servicio recibido.

Al consumidor le corresponde el derecho a la educación en materia de consumo para que pueda actuar informado y sea capaz de elegir con claridad entre los bienes y servicios, siendo cociente además de sus derechos y responsabilidades.

2.5.5. Derecho a la representación y audiencia en consulta

Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones para la mejor defensa de sus intereses. Estas deberán ser consultadas y oídas en cuantos temas puedan afectarlos.

2.5.6. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica

El consumidor tendrá derecho a la protección jurídica en los términos y alcance que resulten más adecuados. Los poderes públicos y, concretamente, los órganos y servicios de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o

promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse individual o colectivamente, el consumidor o usuario.

2.6. Historia del derecho del consumidor

El derecho del consumidor ha surgido como un tipo de estatuto personal del consumidor, se ha planteado que el objeto y la razón de hacer de esta disciplina jurídica es la protección de aquel sujeto que se denomina consumidor. Anteriormente el concepto de consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, únicamente, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual “se perfila la idea del consumidor, como toda persona física o jurídica que adquiere bienes o servicios como destinatario final de los mismos. En otras palabras, es el último eslabón en la cadena de producción, distribución y comercialización.”⁷

La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Los derechos del consumidor empiezan a desarrollarse en el mundo jurídico en los años sesenta, a partir del reconocimiento del estatus de consumidor y de las especiales aristas que empezaban a perfilarse en la relación de consumo y que hacen

⁷ Mosset Iturraspe, J. y Lorenzetti. **Defensa del consumidor**. Pág. 203.

posible diferenciarlas de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales, esto se debe a que hasta mediados del siglo pasado imperaron ciertas doctrinas que implicaban fuertes obstáculos para el reconocimiento de derechos a los consumidores.

“En los países anglosajones encontramos la doctrina del *caveatemptor* que en la formación e interpretación de los contratos, postulaba como algo lógico y natural que el empresario trataría de obtener ventajas del consumidor y si este no utilizaba el sentido común para evitarlo entonces no debía quejarse. En el derecho occidental moderno se arraigaron ciertos principios que datan de la Revolución Francesa. Efectivamente, si a todos los hombres se los consideraba libres e iguales, era lógico que la contratación estuviera regida por el principio de autonomía de la voluntad y que entonces el contrato fuera ley para las partes.

Por otra parte en los tiempos previos a la sociedad de consumo el contrato era un acto casi excepcional, y que por ese motivo resultaba previamente negociado, discutido y acordado casi en detalle. El derecho, entonces, sólo debía intervenir para velar que la voluntad manifestada fuera realmente libre y en definitiva rodear de garantías a los negocios jurídicos de los particulares.”⁸

Individualismo y principio de no intervención del estado aplicado a la relación de consumo dio origen a la “Teoría libre mercado y el consumidor individual” en la que hipotéticamente

⁸ Arrichi, Jean M. **Comercio internacional y protección del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios.** Pág. 369

empresario y consumidor se encontraban en igualdad de condiciones en el contexto de un mercado libre regido por las reglas de la oferta y la demanda.

La realidad se encargó de demostrar esta falacia, ya que el consumidor era frecuentemente víctima de abusos como consecuencia de detentar una situación de inferioridad en el mercado. Incluso el propio derecho mercantil, donde se desenvuelven la casi totalidad de las relaciones de consumo, se origina y desarrolla con una impronta del todo ajena a la realidad del consumidor.

“Este derecho tiene su génesis histórica en la edad media vinculada al tráfico de mercancías entre comerciantes y por ello toma como punto de referencia a este sujeto y su actividad profesional. Podríamos decir que el derecho comercial se elabora de cara al proveedor y de espaldas al consumidor. A pesar de ello el consumidor no se encontraba totalmente indefenso, ya que teorías y garantías tradicionales, como la de los vicios ocultos, conferían cierta protección al consumidor-comprador.”⁹

Se empieza a regular al mercado, a través de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial, y que exigían a los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, todo lo cual indirectamente beneficiaba al consumidor.

“Pero si bien siempre existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad

⁹ Benjamin, Antonio, **Derecho del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios**. Pág. 87



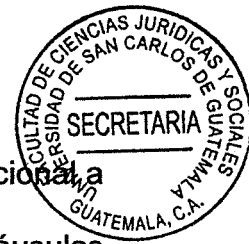
de consumo”¹⁰ y de un mercado complejo, altamente diversificado. Combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos de la etapa de reconstrucción de posguerra. Los mercados experimentaron en esa etapa una fuerte y creciente demanda de bienes y servicios.

Los consumidores que se vieron privados de bienes materiales, por efecto de dos guerras mundiales y una depresión económica sin par en los años treinta, estaban más que satisfechos de comprar cuanto les ofrecían las empresas. Rara vez exigían alta calidad de los productos. Cualquier cosa, eran infinitamente mejor que nada. “No se producía pensando en las necesidades o seguridad del consumidor, en realidad se producía pensando en el consumidor porque de todas formas se vendía todo lo que se producía.”¹¹

Así, la combinación, de un creciente poder adquisitivo de la población, una demanda insaciable de bienes y servicios; y un mercado cada vez más complejo y diversificado donde los oferentes sólo pensaban en maximizar sus beneficios a cualquier costo, fueron el punto explosivo que dieron origen a abusos nunca antes vistos. En definitiva, la realidad social y económica empezaba a cambiar. La circulación masiva de bienes y servicios hicieron de la contratación una actividad cotidiana, que exigía rapidez y donde la oferta era lanzada simultáneamente a un número indeterminado de posibles contratantes.

¹⁰ **Ibíd.** Pág. 95

¹¹ Hamer, Michael y Champy, James. **Reingeniería**. Pág. 54



En este contexto se tornó imposible aplicar los principios de la contratación tradicional a los contratos de consumo, sustituyéndose las conversaciones previas y las cláusulas negociadas por cláusulas predispuestas por el contratante más fuerte. Incluso los medios tradicionales de resolución de conflictos se volvieron inoperantes ante esta nueva realidad porque ni la cuantía de los asuntos, ni las urgencias de los adquirentes justificaban los largos y costosos procesos judiciales, todo lo cual derivaba en un estado de indefensión del consumidor ante los abusos de los agentes económicos más poderosos.

Sin duda es una condición previa al reconocimiento de los derechos del consumidor, “el poder identificar al consumidor como un grupo social definido, a los efectos de regular jurídicamente su status, lo cual no aconteció en el mundo sino hasta la década de los sesenta. En los Estados Unidos de Norteamérica desde la creación de la Comisión Federal de Comercio en 1914”¹² se empezó a proteger al consumidor, esta protección era más bien incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales.

No obstante la idea de identificar al consumidor como un grupo social diferenciado y brindarle protección especial empezó a ganar fuerzas. Esta actividad de control y protección tuvo como corolario la actitud del Presidente Kennedy quien decisivamente reconoció a los consumidores entidad como grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciando la primera ley de defensa del consumidor en el mundo.

¹² Farina, Juan. **Contratos comerciales modernos**. Pág. 261

Sin embargo algunos autores afirman que el derecho del consumidor, inicio a surgir en 1957 en el Tratado de Roma, que creó la Comunidad Europea. Este tratado hace referencia a los consumidores, pero recién en 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa editó la Carta Europea de Protección al Consumidor, merece destacarse que Suecia sancionó en 1971 una ley de comercialización que sirvió de base a la ley de protección al consumidor, y a través de la cual se instituyó el Tribunal de Defensa del Consumidor y el Ombudsman del consumidor, produciendo una verdadera innovación en materia de gestión estatal en procura de una efectiva protección al consumidor.

Todos los países nórdicos, rápidamente adoptaron medidas similares. Nace en el mundo el derecho del consumidor con tintes represivos, para gradualmente ir tornándose preventivo, apareciendo nuevas modalidades de contratación. A mediados de la década de los setenta, era muy notoria disparidad en la protección que tenían los países desarrollados a sus consumidores y la situación en la que se encontraban los consumidores de los países en desarrollo, el Consejo Económico y Social de la Organización de Naciones Unidas solicitó al Secretario General que preparara un estudio sobre el tema, especialmente referido a las leyes vigentes en los distintos países, y que realizara consultas con los países asociados, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para armonizar dicha protección a nivel global.

En 1983 el Secretario General presenta el proyecto de Directrices ante el Consejo y luego de varias negociaciones es aprobado el documento definitivo por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas el 9 de abril de 1985.

Las directrices para la protección del consumidor son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor.

Estas directrices centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo, desequilibrios en cuanto a su capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación. Junto a consideraciones jurídico-prácticas nos encontramos con los intentos de armonización de las soluciones ofrecidas en distintos sistemas jurídicos.

De una parte, porque la protección del consumidor exige la existencia de un sistema de responsabilidad uniforme. De otra, porque las crecientes relaciones comerciales entre los países fermentan el intercambio de bienes y productos. De ahí la aparición en la Unión Europea de la Directiva número 85/374, de 25 de julio de 1985, referente a la responsabilidad de productos defectuosos, la cual compromete a los Estados miembros a adecuar su ordenamiento interno a los requisitos en ella contenidos según las diversas tradiciones nacionales o según las tendencias teóricas del legislador.

CAPÍTULO III

3. Ley de Protección al Consumidor y usuario

Podemos encontrar entre antecedentes históricos de la Ley de Protección al Consumidor en Guatemala, el Decreto número 1-85 del Congreso de la República de Guatemala, el cual contenía la Ley de Protección al Consumidor, Decreto emitido durante el gobierno de facto del general Oscar Humberto Mejía Victores y cuyo objeto era básicamente controlar el precio inmoderado que existía en los servicios fundamentales y de los productos básicos para la sociedad guatemalteca, así como determinar las sanciones correspondientes y establecer los delitos económicos.

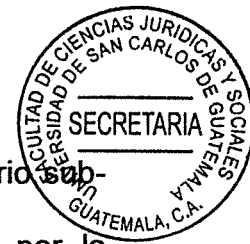
Así mismo el Acuerdo Gubernativo número 48-85 emitido por el Ministerio de Economía que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. Posteriormente, fue emitido el Decreto número 58-87 del Congreso de la República de Guatemala relativo a la Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos Esenciales, teniendo como objeto principal facultar al Ministerio de Economía para establecer y fijar los precios máximos para vender los productos esenciales y básicos para toda la sociedad guatemalteca.

Más tarde se emitió el Acuerdo Gubernativo número 367-87 del Ministerio de Economía donde se aprobaron los distintos estatutos de la asociación Liga del Consumidor, cuyas siglas eran LIDECON. La misma fue determinada como una identidad de iniciativa privada, no lucrativa, apolítica y destinada a desarrollar acciones de protección al

consumidor, la cual entre sus distintas actividades se encargó de la publicación de una revista llamada Reporte al Consumidor.

Tuvo como fines principales:

- a. Defender los intereses del consumidor;
- b. Informar permanentemente sobre las alzas de los precios, así como los precios topes establecidos por el gobierno;
- c. Mantener al corriente de la opinión publica acerca de las razones invocadas con relación al aumento inmoderado de los precios de los productos;
- d. Dar constante información y solicitarla a donde corresponda sobre la calidad y volumen de los productos que sean vendidos al público;
- e. Prestar asesoría técnica, económica y legal a los asociados;
- f. Promover fuentes de opinión colectiva cada vez que los consumidores sufran de alzas abusivas en el costo de la vida o puedan sufrir daños con la naturaleza del producto;
- g. Exponer los puntos de vista de los consumidores a la par de los productores, comerciantes o cualquier gremio o asociación;
- h. Hacer oportunas gestiones ante las autoridades competentes, para detener la creciente espiral inflacionaria, exigir el control de precios, calidad y cantidad de los productos;
- i. Hacer gestiones ante los organismos del Estado correspondientes para la misión de leyes, decretos, acuerdos o reglamentos que beneficien al consumidor;
- j. Mantener relaciones con organizaciones afines que tengan como objetivo la defensa de los intereses del consumidor.

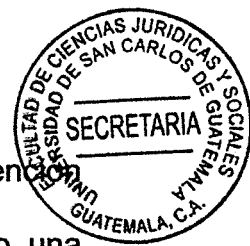


En noviembre de 1992, en Antigua Guatemala, se desarrolló el primer seminario regional, llamado: El Mejoramiento de Protección al Consumidor, realizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores Unidos por sus siglas en ingles I.O.C.U. El objeto principal de éste era: Promover y divulgar estrategias para el desarrollo de programas que mejoren la protección al consumidor; establecer mecanismos de comunicación, enlace y coordinación, entre las organizaciones y grupos que se contactaron con esta sub-región de Ibero América.

Otro antecedente, relacionado a la debida protección y apoyo con la que debe contar el consumidor guatemalteco, se encuentra en el proyecto de ley que fue desarrollado por el Ministerio de Economía, el cual fue llamado Dirección General del Consumidor DIGECO y que no fue aprobado.

El Acuerdo Gubernativo número 425-95 del Ministerio de Economía creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, como dependencia del Ministerio de Economía. El día mundial de los derechos de los consumidores se celebra el 15 de marzo de 1996, para que exista un debido respeto y apoyo en beneficio de todos los consumidores en la sociedad guatemalteca.

Actualmente, rige el Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. El objetivo de este cuerpo legal es la promoción, difusión y defensa de los derechos mínimos que asisten a los consumidores y usuarios. Según lo preceptuado en la ley, la entidad encargada de su aplicación es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor



DIACO, la cual es una dependencia del Ministerio de Economía. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, también conocida como DIACO fue creada como una dependencia del Ministerio de Economía, con el objeto de defender los derechos de los consumidores en Guatemala, según el Acuerdo Gubernativo número 425-95 del Ministerio de Economía.

Además, el Acuerdo Gubernativo número 777-2003 del Ministerio de Economía por medio del cual se creaba el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; se especifican las funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamos contra los proveedores, regula la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la ley, la información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuyendo con esto a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores.

3.1. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Los considerandos de esta Ley hacen referencia al Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala establece “la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”, además de que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 del nueve de abril de mil

novecientos ochenta y cinco, en las que se define el quehacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social, y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la Nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia, así mismo se expone que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica, por lo que se considera necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula el objeto legal que es la promoción, difusión y defensa de los derechos mínimos que asisten a los consumidores y usuarios, estableciendo procedimientos en la aplicación de las infracciones y sanciones. Así mismo establece el ámbito de aplicación e indica quienes quedan obligados a su cumplimiento, entre ellos los proveedores de cosas o servicios; es decir, las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que en forma profesional, ocasionalmente produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios dentro del territorio de la república de Guatemala, dejando como ámbito legal de validez de la presente ley el territorio Guatemalteco.



El legislador hace referencia a las diferentes definiciones allí citadas para que no se preste a confusión ni a una errónea interpretación de la ley. Además regula los derechos de los consumidores y usuarios, claramente se establecen una serie de derechos, que vienen a constituirse en valores y garantías que le asisten al Estado a intervenir para brindar una protección preferente para que los mismos no sean violentados.

Así como también se exponen los derechos de los consumidores y las obligaciones de las que son sujetos los consumidores o usuarios para poder optar a los derechos prescritos en esa ley. Esta normativa establece la importancia de que existan organizaciones de consumidores y organizaciones de usuarios, que defiendan los derechos de estos cuyos fines no sean lucrativos, con personalidad jurídica propia y que tendrán como fin exclusivo defender en forma colectiva los derechos de los consumidores.

Así mismo los expone lo relativo a los proveedores, en donde se exponen sus derechos como por ejemplo, el derecho a percibir las ganancias o utilidades de los negocios lícitos, así mismo de exigir del consumidor el cumplimiento de los contratos realizados, así como las obligaciones inherentes a ellos por ejemplo proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee, extender la factura correspondiente, igualmente sobre las prohibiciones legales relativas al proveedor.

Se describe lo que es el Libro de Quejas, a efecto de garantizar a los consumidores sus derechos, poniéndolo los proveedores a la disposición de éstos para que asienten sus quejas o reclamos, lo que no se cumple, pues en la actualidad sólo los tienen de adorno,



ya que aunque el consumidor o usuario escriba sus quejas, no son revisados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, quien es la encargada de velar para que los derechos de éstos no sean violados.

En cuanto a la información y publicidad se expone lo siguiente; describe la información básica relativa a las características de los bienes y productos, así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en etiquetas, envolturas, envases y empaques, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan.

Así mismo se establece que los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen la cual debe colocarse de manera visible al público expresada en quetzales. Y que queda la Publicidad engañosa es prohibida, además establece que debe colocarse cuando se ofrezcan al público bienes con alguna deficiencia o que sean usados o reconstruidos deberá indicarse esa circunstancia en forma precisa, notoria y previa a la venta y hacerse constar este extremo en los propios artículos, etiquetas, envolturas o empaques, así como en la factura o en el documento que acredite la transferencia de propiedad del bien, indicándose en dichos documentos las garantías de que goza el bien o producto de que se trate.

Y se expone que la expresión garantizado o garantía o cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en qué consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

Los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos, sin costo adicional para el consumidor o usuario, mientras dure la garantía.

En las ofertas, promociones o liquidaciones de temporada de bienes y servicios, los proveedores deberán indicar en su publicidad, el plazo o en su caso el número de unidades o el volumen de mercaderías a promocionar, así como las condiciones del negocio ofrecido. Si no se indicare el plazo de duración se entenderá que la oferta, promoción y liquidación de temporada, durará hasta por lo menos un mes contado a partir de la difusión del último anuncio. Cuando se trate de promociones cuyo incentivo consista en la posibilidad de participar en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o montos, la forma del concurso o sorteo, el número de premios indicando en qué consisten y el plazo en que se podrán reclamar. El anunciante está obligado a difundir los resultados de los concursos o sorteos inmediatamente después de efectuados por medios idóneos.

Si el proveedor que hubiere anunciado una oferta, promoción o liquidación de temporada no cumple con lo anunciado, el consumidor o usuario podrá optar por una de las acciones siguientes: a) Exigir en forma directa al proveedor. el cumplimiento de la obligación. b)

Aceptar otro bien de igual o mayor precio, sin desembolsar diferencia alguna, o la prestación de un servicio similar. c) La rescisión del contrato. Si hubiere pagado anticipadamente el precio en forma total o parcial, éste deberá ser devuelto en forma inmediata.

Sobre la protección contractual la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se refieren a la forma en que deben ser redactados e interpretados los contratos de adhesión, que son los que elaboran y donde se establecen condiciones de manera unilateral por parte regularmente de los proveedores de bienes o servicios.

Estos contratos de adhesión, también son regulados de manera específica en el Código de Comercio, que establece una serie de principios que dan lugar a la protección jurídica preferente en el caso de los consumidores o usuarios; es decir, en la interpretación o en caso de duda, debe interpretarse o resolverse a favor de quien no lo elaboró, o sea el caso de los consumidores o usuarios. Según el Código Civil, Artículo 1520, los contratos de adhesión, 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. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario.

Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Procurador

General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuestas.

El Artículo 47 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: "Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión aquél cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar."

No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otros análogos y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establecen. b) Establezcan incrementos del precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica.

c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no le sean imputables. d) Contenga limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que pueda privar a éste de su derecho de resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio. e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o utilizados



antes que se suscriba el contrato. f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios."

No se puede dejar de mencionar lo que establece el Artículo anterior, ya que es de suma importancia entender que el contrato de adhesión va a determinar las condiciones en que puede prestarse la relación de consumo, puesto que sólo favorece a una de las partes; sin embargo, éste no podría darse violentando o limitando ciertos derechos de los cuales gozan los consumidores.

Además la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece la obligación de que se entregue una copia de los contratos de adhesión a los consumidores o usuarios y del registro de los mismos, que permite que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario emita resolución de la inscripción y en general, dando el aval o la aprobación de las cláusulas del mismo, confrontado con el hecho de que no debe lesionar principios y derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.

En este apartado también se establece el derecho de retracto, en el Artículo 51, que estipula: "El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio".

Al respecto conviene establecer que si bien es cierto se establece el derecho de retraso de los consumidores o usuarios, éste en la realidad no se conoce y por lo tanto no se aplica, y aun aplicándose el tiempo es muy limitado. A juicio de quien escribe, es evidente que debido a la conformación y vigencia de la Ley en cuestión, existe de alguna manera mejoría en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Sin embargo, luego del análisis, se puede inferir que falta mucho por establecerse, citando como ejemplo, el hecho de que el consumidor o usuario puede cobrar los daños y perjuicios derivados de un producto defectuoso o de una publicidad engañosa, pero debe atender primeramente a una conciliación llevada ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Luego si el consumidor o usuario lo desea, en cuanto a que no se cumplió con sus pretensiones, y la molestia que le hubiere causado el proveedor, acudir ante los tribunales del orden civil a realizar un juicio ordinario de daños y perjuicios, lo que resulta engorroso y provocaría más gastos al consumidor o usuario, más de los que puede sufrir con las compras a proveedores.

3.2. Análisis de la ley en el tema de desprotección a los consumidores, respecto a los estacionamientos públicos

Los componentes primarios de la Ley de protección a los consumidores son las premisas de la justicia social y el mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, el interés social y el orden público. aplicable a todos los actos entre proveedores y

consumidores dentro del territorio nacional, en el marco nacional e internacional, siempre y cuando surta efectos en la República de Guatemala.

Asi mismo es una ley que se debe interpretar en el sentido de cumplir con los tratados y convenios internacionales sobre el tema, para velar y respetar los derechos de los usuarios y consumidores principalmente el derecho a la vida, a la salud y la seguridad. La seguridad es un tema sensible al tema que nos aqueja pues es por esta misma que como consumidor se acude a un parqueo dentro de un centro comercial, pues creemos y confiamos en que el mismo sera un mejor lugar para nuestros vehiculos.

Ademas la Ley tambien esta dirigida al resarcimientoal consumidor y/o usuario de acuerdo a las leyes del país, por los daños y perjuicios que se le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente Ley o de otras vigentes del país que le sean aplicables. Sin embargo y a pesar de estar en vigencia la presente ley y existir convenios internacionales que dan protección al consumidor en la actualidad no se cumplen pues los dueños de los estacionamientos dentro de los parqueos que en su mayoría son empresas particulares ni siquiera cumplen con las garantías mínimas que nos delega la ley siendo la más importante esta la seguridad.

Y a pesar que la Ley trata de evitar a toda costa una mala garantia, oferta, propropaganda falsa o similar; con prohibicion directa de cobrar un precio superior al exhibido, informado o publicado, cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores

y usuarios contenidos en esta Ley, los dueños de estos estacionamientos dentro de los centros comerciales cobran precios altos, no brindan la seguridad requerida ya que dentro de los mismos se han dado robos, a los peatones que en ellos transitan y a los automotores.

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

La Ley estipula que quien incumpla las obligaciones consignadas en los artículos de esta ley deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que por sus hechos u omisiones ocasione, de acuerdo a las leyes del país. Sin embargo los estacionamientos dentro de los centros comerciales se protegen en el sentido de que ellos no se hacen responsables de ningún daño o algún robo que se haga a su vehículo, contraviniéndose completamente la Ley al respecto pues es obligación del prestador de un servicio velar por la seguridad del consumidor.

La Ley expone que si los hechos fueran constitutivos de delito, se presentará la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público para los efectos respectivos, sin embargo muchas veces las mismas personas que laboran en esos parqueos son los responsables de dichos delitos y no se les persigue penalmente, las denuncias no prosperan y el consumidor queda desprotegido como siempre.

Ya que si hay un robo dentro del estacionamiento el proveedor es responsable civilmente si se es víctima de un hurto o robo por malas medidas de seguridad en el establecimiento. El proveedor también debería ser responsable civil si el vehículo sufre daños y esas responsabilidades se persiguen en los tribunales. También deberían tomarse como otras responsabilidades del proveedor por infracciones a la Ley de derechos del consumidor.

Se contempla dentro de la ley el 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; así mismo se estipula que no producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no le sean imputables, las que contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que puedan privar a éste de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.

Además, que impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios lo que quiere decir que de ninguna forma los dueños de los parqueos en los centros comerciales pueden hacer advertencias en rótulos como en este parqueo no se hace responsable por robos hurtos o daños, esa declaración no produce efectos legales, porque la ley es clara en que si fallan las medidas de seguridad, el proveedor es responsable civilmente ya que el servicio que prestan implica el resguardo y salvaguardia de los vehículos encomendados pues se paga por la seguridad de los mismos.



CAPÍTULO IV

4. Falta de normas en los parqueos públicos y de los centros comerciales para garantizar la seguridad de los vehículos

La falta de normas en los parqueos públicos y de los centros comerciales para garantizar la seguridad de los vehículos tiene como consecuencia que la delincuencia se focalice en estos lugares, se debilita a toda costa la protección al consumidor ya que es incierta la seguridad en esos lugares. Así mismo se causa polémica debido a la problemática que la falta de la misma crea en los guatemaltecos.

4.1. Legislación nacional que regula los estacionamientos

Al respecto se tomara en cuenta la legislación aplicable al tema en mención para poder demostrar la falta de protección al usuario y la no consignación en las leyes correspondientes las obligaciones que tienen los dueños de los estacionamientos en la legislación guatemalteca vigente.

4.1.1. Reglamento Específico de Diseño de Entradas, Salidas y Disposición de Estacionamientos Privados en el municipio de Guatemala

Se realizó una búsqueda y se hizo el análisis de la legislación nacional, que regula de manera específica lo relativo a los estacionamientos, uno de los puntos más importantes

Municipal, de regular el transporte en los municipios que rigen, además de lo relativo a los parqueos públicos o estacionamientos.

Este reglamento tiene como objetivo, regular el diseño de las entradas y salidas y la ubicación de estacionamientos privados y la relación de éstos con el espacio público, con el fin de minimizar los problemas que se causan al tránsito de paso sobre la vía pública, definiendo lo que son las áreas de maniobra, entradas, espacio de acumulación, los espacios: no vehicular, público, privado, vehicular, estacionamientos, límite de propiedad; línea de bordillo, de fachada, plaza de aparcamiento, rampa, salida y transición.

Regula la ubicación dentro del espacio privado, las áreas de maniobra requeridas para las entradas y salidas de los vehículos, el número de plazas de aparcamiento requeridas, las fachadas de estos establecimientos, las áreas de carga y descarga, anchos mínimos, rampas, nivel de pavimentos, carriles de desaceleración, arborización existente para que sean autorizados los negocios, líneas de bordillos, estacionamiento sobre el espacio público, concesión de aceras, licencias de construcción, multas por incumplimiento, arbitrios por espacios públicos concesionados. Este reglamento no regula nada, con respecto a las responsabilidades de los prestadores del servicio de estacionamiento, ni sobre los derechos que asisten a los usuarios del mismo.

4.1.2. Análisis del Reglamento de Tránsito, Acuerdo Gubernativo 273-98

En su capítulo VII únicamente se refiere a los estacionamientos y las paradas de los automotores, es decir la forma y los lugares para hacerlo, a la vez también expone las

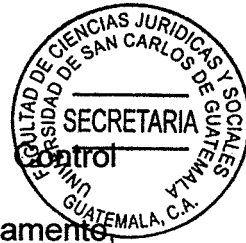
normas al dejar el vehículo automotor en una parada o estacionamiento, pero nunca se refiere a las obligaciones de los prestadores de servicio de estacionamiento y sus responsabilidades ante el usuario.

El hecho de que exista un reglamento que regule las entradas, las salidas y las disposiciones de estacionamiento, en el municipio de Guatemala, no se contribuye en nada, a favor de los usuarios, ni resuelve la problemática que se presenta a diario, puesto que a pesar de que existe este normativo, no es conocido por la mayoría de guatemaltecos, quizás ni por los propios propietarios de dichos parqueos.

La policía municipal de tránsito, afirma que el criterio para permitir el aparcamiento en la vía pública dependerá de muchos factores, el que no obstruya entradas y salidas de emergencia, el grado de congestionamiento en las calles y avenidas provocadas por comercios y escuelas, entre otras actividades.

4.1.3. Reglamento de dotación y diseño de estacionamientos en el espacio no vial para el municipio de Guatemala, Acuerdo COM-003–09

El reglamento de dotación y diseño de estacionamientos en el espacio no vial para el municipio de Guatemala regula la dotación, ubicación y diseño de estacionamientos de vehículos terrestres en inmuebles privados y en inmuebles públicos de uso no común con el fin de minimizar los problemas que causa el tránsito sobre el espacio vial tal y como lo regula el Reglamento Específico de Diseño de Entradas, Salidas y Disposición de Estacionamientos Privados en el municipio de Guatemala.



Únicamente cambia la autoridad que regula esa ley que es la Dirección de Control Territorial, excepto en los casos expresamente determinados en el presente Reglamento, así mismo tampoco protege los derechos del consumidor es una ley hecha específicamente para ordenamiento territorial que únicamente sanciona al propietario de los estacionamientos en los siguientes casos:

El funcionamiento interno de los estacionamientos que obstaculicen la circulación externa en aquellos casos en los que el funcionamiento u operación interna de estacionamientos obstaculice la circulación vehicular o peatonal externa, la Dirección de Control Territorial, de oficio, por denuncia o por solicitud de alguna dependencia municipal, requerirá al interesado que tome las medidas de mitigación, gestión o administración pertinentes a efecto que el obstáculo causado sea eliminado.

La Dirección de Control Territorial fijará al interesado un plazo perentorio y acorde a las circunstancias para que efectúe las modificaciones requeridas. Si luego del plazo establecido no se ha solventado el problema identificado, la Dirección de Control Territorial enviará el expediente al Juzgado de Asuntos Municipales, para que se inicie el procedimiento sancionatorio respectivo.

En forma separada o concurrente con la imposición de la multa, procederá una orden de cierre provisional del estacionamiento o una orden de reconstrucción de línea de bordillo, según proceda y de acuerdo a lo contemplado al respecto en el presente Reglamento. En caso se demuestre que el estacionamiento no contó en su momento con la respectiva licencia, el Juzgado de Asuntos Municipales procederá inmediatamente a la imposición

de la multa y las otras sanciones que correspondan. No serán responsables el interesado los actos de los conductores de vehículos que no acaten las medidas de mitigación o funcionamiento implementadas por él o que por su propio comportamiento obstaculicen la circulación vehicular o peatonal externa. Es decir únicamente vela por el ornato, delimitación y ordenamiento de la capital.

4.2. Análisis de la legislación comparada

A continuación, se analizará legislación de los países de Chile, México, Venezuela y Costa Rica con el fin de demostrar la falta de control ante los dueños y administradores de parqueo, incumpliendo el derecho a la seguridad de los usuarios de los mismos.

4.2.1. El Servicio Nacional del Consumidor en la República de Chile, con sus siglas SERNAC

“Esta institución se creó en 1932, y se denominó Servicio Nacional del Consumidor SERNAC”¹³ es una agencia encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores y sus predecesores han desempeñado un rol fundamental en la economía nacional, a lo largo de los diferentes regímenes y orientaciones gubernamentales, se pueden identificar variadas instituciones, con diversas atribuciones, que se han hecho cargo de la protección a los derechos del consumidor y en general del tema de las relaciones de consumo.

¹³ <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-channel.html/sernac>. (Consultado: 10 de agosto de 2019)

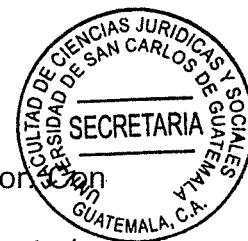
Durante el gobierno provisional de Carlos Dávila, se creó en Chile, el Comisariato General de subsistencia y precios, mediante el Decreto Ley 520. Este organismo surgió como un ente destinado a enfrentar los efectos de la crisis de la posguerra, así como buscar fórmulas para asegurar a la población abastecimiento y precios razonables.

Durante el gobierno de Gabriel González Videla, parte de las facultades del comisariato general de subsistencia y precios se centraron en reducir y controlar, fiscalizar y defender a los consumidores y usuarios de posibles prácticas nocivas y abusivas, que pudieran perjudicarles. En 1953, mediante el Decreto Ley 173, el Presidente Carlos Ibáñez del Campo, sustituyó al comisariato general y creo la Superintendencia de Abastecimiento y Precios, a la cual se le otorgó personalidad jurídica y patrimonio propio.

Bajo el mandato de Jorge Alessandri Rodríguez, se sustituyó, la mencionada anteriormente Superintendencia del Consumidor por la dirección de industria y comercio, mediante el Decreto Ley 242. El nuevo organismo quedó definitivamente a cargo del Ministerio de Fomento y Reconstrucción, sus funciones principales fueron la fiscalización.

Recibía denuncias de los consumidores, y se comprobada su veracidad, si era procedente, sancionaba al infractor. Para tales efectos contaba con las atribuciones correspondientes y personal compuesto por especialistas para emitir juicios y dictámenes técnicos sobre las características de una amplia gama de productos y servicios.

“La Ley 18.223 aprobada en 1983, que derogó el Decreto Ley 280, sí contó con normas de protección al consumidor, con el mérito de abrir camino hacia una regulación más



específica, representando un verdadero avance respecto de la legislación anterior. Con el Decreto Ley 242 del año 1990, se sustituyeron todas las menciones de la anterior dirección, por la normativa, publicada el 24 de febrero del año 1990 en el diario oficial mediante la Ley 18.959, nació esta institución, sin embargo, hasta ese momento el cambio sólo consistió, en un nuevo nombre para el organismo, más cercano a las funciones que debía desempeñar.

Así, asumió, como una de sus funciones naturales, la mediación en los conflictos entre consumidores y proveedores, a pesar de no estar expresamente normado en el texto legal. Finalmente, con la Ley 19.496 sobre la protección de los derechos del consumidor, se reguló expresamente la atribución del SERNAC, para mediar en los conflictos de consumo, y se establecieron los derechos y deberes del consumidor”.¹⁴

Se constituye esta institución en pública responsable de materializar la política gubernamental encaminada a promover, y proteger a los derechos del consumidor, contribuyendo a formar una cultura de respeto a los mismos.

El 17 de noviembre del año pasado, se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.967, que regula el cobro de servicios de estacionamiento, e introdujo los nuevos artículos lo que refleja la profunda preocupación del legislador por resguardar y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores en el contexto de la prestación del servicio de estacionamientos.

¹⁴ *Ibíd.* Pág. 10

Principales derechos de esta Ley:

a) Precio por servicio efectivamente utilizado:

Esta Ley establece dos estructuras de cobros, cuyo propósito es que los usuarios paguen por el servicio efectivamente utilizado. Las empresas deben decidir por cuál de ellas optar. Una de ellas es el fraccionamiento por minuto efectivo de uso. La segunda alternativa es por un tramo mínimo de 10 minutos de tiempo vencido, cuyo período inicial no debe ser inferior a media hora. Cualquiera sea la modalidad de cobro que utilice la empresa, no podrá, bajo ninguna circunstancia, redondear o aproximar la tarifa al alza. Estas exigencias también aplican a las empresas que administran estacionamientos en la vía pública.

b) Gratuidad en ciertos casos:

Se establece gratuidad del servicio de estacionamiento en clínicas y hospitales en caso de que éste sea utilizado en una situación de urgencia o emergencia, durante el tiempo que duren éstas, o sea usado por pacientes que tengan una dificultad física permanente o transitoria para su desplazamiento. Se elimina el cobro de una tarifa prefijada en casos que el usuario extravíe el ticket.

Este aspecto constituye un avance, pues hasta hoy, en caso de pérdidas del ticket, las empresas obligaban a los consumidores a pagar el día completo o una tarifa prefijada. En este sentido, esta ley aplica un criterio de justicia al eliminar el cobro de una tarifa

prefijada o de una suma mayor a la que corresponde pagar por el tiempo que efectivamente estuvo el consumidor en el estacionamiento.

A partir de ahora, y en caso que los consumidores pierdan su ticket, serán las empresas las que tendrán la responsabilidad de determinar, tras consulta a sus registros, el tiempo efectivo en que el consumidor utilizó el estacionamiento, debiendo, en tal caso, cobrar solo la tarifa correspondiente a éste.

c) Responsabilidad en caso de robos:

Esta normativa establece que si la empresa no toma las medidas de seguridad adecuadas y se producen hurtos, robos o daños en los vehículos, será civilmente responsable de los perjuicios causados al consumidor. Si se produce el robo, hurto o daño al vehículo o al propio consumidor, debe entenderse que las empresas que ofrecen el servicio de estacionamiento no adoptaron las medidas de seguridad adecuadas, y por tanto, deben asumir dicha responsabilidad.

El punto anterior es coherente con la postura que ha sostenido el SERNAC y que ha sido ratificada por los tribunales de justicia, en cuanto a que las empresas son responsables de todo perjuicio o daño que se cause al vehículo o al usuario, se trate de un estacionamiento gratuito o pagado.

Hay que recordar que esta nueva Ley viene a complementar la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, debe darse aplicación a las exigencias que este último



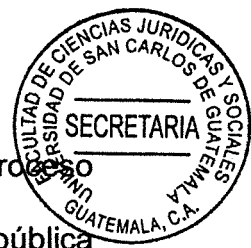
cuerpo legal establece respecto de todo proveedor de servicios o productos, como son el cumplimiento del deber de profesionalidad y de seguridad en el consumo, siendo éstos exigibles también a las empresas que brindan el servicio de estacionamiento.

Por ende, si bien por los delitos responden los delincuentes, las empresas deben ser profesionales, lo que implica que deben responder, por todos los daños y perjuicios causados a los consumidores por no actuar profesionalmente. De acuerdo a lo anterior, queda prohibida cualquier declaración de la empresa en que se exima o limite dicha responsabilidad, la que de hacerse, no producirá ningún efecto.

En Chile incluso existen formas de reclamar los derechos del consumidor respecto a los estacionamientos: a) Ingresando directamente al Portal del consumidor; b) en las oficinas regionales del SERNAC en todo el país, en las oficinas de atención municipal en convenio con el Servicio; y, c) llamando los números telefónicos destinados a ese servicio.

4.2.2. El Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y Usuario por sus siglas, INDECUDO en la república de Venezuela

Las Leyes de protección al consumidor nacen en Venezuela en la IV República con una lógica mercantil y capitalista, la primera de ellas se promulga en septiembre de 1975 cuando se crea la Superintendencia de Protección al Consumidor, esta ley se mantiene casi intacta hasta 1992 cuando se crea la Superintendencia de Protección al Consumidor, esta ley se mantiene casi intacta hasta 1992 cuando se crea el Instituto Nacional de Estadística y Censos, tres años después se apertura un poco el criterio e incluyen al



“usuario” en la reforma del 17 de mayo de 1995. En 1998 se celebra un proceso constituyente y al año siguiente se promulga la nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que constituye un replanteamiento profundo de todas las instituciones del Estado, ya que con ella se refunda la República.

El 04 de mayo de 2004 se realiza una reforma en la que se intenta adaptar la ley a los nuevos requerimientos de los artículos 113, 114 y 117; pero esta ley no fue suficiente aún para alcanzar los objetivos políticos de protección de las personas en su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, hasta que en el año 2008 se disponen de bienes y servicios de calidad.

Por lo que se realiza un redimensionamiento realmente profundo, un cambio radical, y en ese momento se invierte totalmente la vieja racionalidad limitada a la relación mercantil y comercial, en la que existen solo consumidores, prestadores de servicios y mercancías, para proteger a una categoría mucho más importantes que son las personas, específicamente en su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a través del control y fiscalización de la actividad comercial de las empresas.

Posteriormente, la reforma de 2010 intenta hacer más expeditos algunos procesos sancionatorios, de medidas de ocupación y de expropiación. Lo que interesa es resaltar que desde 2008 se le da un poder enorme al instituto para la defensa de las personas en el acceso de los bienes y servicios, muchos de sus artículos, innovadores y protectores de los derechos de las personas, tienen apenas tres años de vigencia, no cuentan con antecedentes ni con prácticas anteriores que le sirvan de referentes, y si esto se le suma



el ritualismo burocrático, la falta de preparación y compromiso de algunos funcionarios, esto puede traer como consecuencia que la novel ley sea letra muerta.

Sí cultural e institucionalmente no se abandonan las viejas lógicas y razonamientos del viejo INDECUDO, de la supremacía de la relación comercial y de ver consumidores en vez de personas, relaciones comerciales en vez de derechos a disponer de bienes y servicios, relaciones comerciales en vez de regulación y fiscalización de la actividad comercial, protección de empresarios en vez de protección del más débil, los actuales funcionarios del instituto para la defensa de las personas en el acceso de los bienes y servicios no podrán comprender ni desempeñar las competencias que les confiere la ley, traduciéndose esto en una gran indefensión de los ciudadanos. El nuevo Presidente del instituto para la defensa de las personas en el acceso de los bienes y servicios tiene un gran reto por delante, estratégico y vital para el actual momento político.

No fue ajena al trascendental papel que tomaron las instituciones de defensa de los derechos del consumidor en todo el mundo, se menciona como antecedente lo siguiente: “el 15 de agosto de 1944, mediante Decreto Presidencial 176, se creó la comisión nacional de abastecimiento, cuya competencia era la de regular y controlar el transporte, alquileres y el comercio exterior, con atribuciones para fijar precios tope a las ventas al por mayor, y al detalle en los artículos de primera necesidad; esto como consecuencia la especulación que generó la escasez de productos, debido al estallido de la segunda guerra mundial.

La comisión nacional de abastecimiento, promulga ese mismo año, la Ley sobre propaganda comercial, y su reglamento, a partir de este momento el consumidor este país cuenta con un sistema de bonificación, que es lo que hoy se conoce como promoción y oferta, contempladas en la ley vigente que lleva el nombre, publicidad y oferta. En 1947, se publica en la Gaceta Oficial 22.380, la Ley Contra el Acaparamiento y la Especulación, instrumento legal que vino a regular los delitos, las prácticas, y los tratos abusivos, la venta clandestina y el traslado de mercancía, con el objeto de elevar los precios y la venta condicionada, también se tipificó y definió, el delito de acaparamiento de productos.

Para el año de 1973, se presenta el primer proyecto de ley de protección al consumidor, en la que se contemplan normas específicas para la defensa del ciudadano en general, dicho proyecto fue desechado, y el año siguiente, se propone un nuevo instrumento legal denominado proyecto de ley antimonopolio y de protección al consumidor, aprobada el 5 de septiembre de 1974, por medio de la misma se crea la superintendencia de protección al consumidor, organismo adscrito al Ministerio de Fomento, al cual se conoce como ministerio de la producción y el comercio.

“Posteriormente, y para reforzar la normativa, fueron promulgadas, normativas relativas a los productos de primera necesidad, y referentes a la obligación del proveedor de incluir o marcar en los envases, empaques o envoltorios el precio de venta al público peso, medida, también fue creado el “Reglamento de las Juntas de Consumidores”.¹⁵

¹⁵ [https://vlexvenezuela.com/tags/indecu-concepto-1047830/lex Venezuela](https://vlexvenezuela.com/tags/indecu-concepto-1047830/lex-Venezuela). (Consultado: 15 de agosto de 2019)

El objeto principal de la ley, era la de ser la organización encargada de la dirección, vigilancia, coordinación y ejecución de las medidas, planes y programas, que se adopten en el presente y el futuro, tendientes a la protección legal del consumidor; la investigación de los servicios, la educación de las personas, promoción e información de las necesidades, intereses, problemas del consumidor, especialmente el promover y estimular la organización de la población consumidora.

En el año de 1992, se decreta una nueva ley, quedando derogadas las anteriores, la promulgación de este nuevo cuerpo legal en la Gaceta Oficial extraordinaria 4.402, trajo consigo la creación del instituto para la defensa y educación del consumidor IDEC, bajas y coberturas más amplias.

4.2.3. Reglamento de recepción, estacionamiento y guarda de vehículos en edificios o locales públicos o privados. México Monterrey

El presente Reglamento tiene por objeto normar la actividad referente a la guarda, recepción y devolución de vehículos, en edificios, o terrenos no edificados, públicos o privados, así como las relaciones del público usuario y los permisionarios que presten este servicio de interés público.

El servicio público de estacionamiento podrá ser prestado, por personas físicas y morales; pudiendo estar dirigido el servicio a cualesquier usuario que desee aprovecharse del mismo en cuyo caso se le denomina público, y teniendo el carácter de particular cuando tiene como objetivo la satisfacción de estacionamiento en predios,

casas, edificios y construcciones especiales utilizadas como centros de reunión, condominios, comercios, industrias, etc., que tengan relaciones con los mismos.

Atendiendo a que los bienes jurídicamente protegidos en el presente arrendamiento son de interés público, y a que la sociedad se encuentra interesada en la funcionalidad eficaz del servicio público de estacionamientos, el permisionario deberá cumplir especialmente con las siguientes obligaciones:

- I. Obtener póliza de seguro expedida por Compañía autorizada que garantice el pago a los usuarios contra todos los riesgos incluyendo choques y daños en sus vehículos, cuando se trate de estacionamientos con choferes propios; y contra incendios, robo total o abuso de confianza, en tratándose de estacionamientos sin choferes, en los que los propios usuarios hacen el movimiento de sus vehículos.
- II. Pagar los derechos de expedición del permiso, así como el importe de las multas originadas por violaciones a los ordenamientos aplicables en la materia.
- III. Procurar que el usuario goce de atención esmerada y correcta al solicitar el servicio en la obtención del mismo.
- IV. En el supuesto de tener a sus órdenes empleados, que se pruebe la capacitación especial del personal en el manejo de vehículos y que dichos empleados no hayan cometido delitos en contra de las personas en su patrimonio mediante la constancia administrativa.
- V. Mantener el aseo, uso y buen estado y aspecto de las instalaciones del estacionamiento.



- VI. Exhibir con caracteres perfectamente visibles, con vista al exterior, las tarjetas autorizadas y el horario de funcionamiento.
- VII. Aceptar únicamente el máximo de vehículos para los cuales está proyectado el estacionamiento.
- VIII. Expedir al usuario, en el momento en que entregue el vehículo, un boleto que contenga serie y número progresivo, nombre y ubicación del estacionamiento, registro de fecha y hora de entrada.
- IX. Comunicar a la autoridad, en el momento en que de ello tenga conocimiento, de los conflictos laborales o judiciales que puedan traer como consecuencia la suspensión del servicio.
- X. Dar las facilidades necesarias al personal comisionado por la Autoridad Municipal, para practicar inspecciones al estacionamiento.
- XI. Asegurarse de que los vehículos dados en guarda no sean utilizados sino para hacer las maniobras absolutamente necesarias del servicio, así como de que el uso de su equipo y herramienta no sea utilizada por el personal a sus órdenes.
- XII. Tener a su servicio una o varias personas exclusivamente encargadas de la vigilancia de los vehículos durante las horas del servicio.

Los estacionamientos particulares podrán autorizarse en lugar distinto al de la ubicación del edificio o establecimiento comercial, industrial, habitacional, educativo, etc., con tal de que no se encuentre demasiado alejado de los mismos, a criterio de la Autoridad Municipal. Artículo 23. Los estacionamientos de servicio particular a que se refiere el Artículo anterior podrán ser eximidos, a juicio de la Autoridad, de cumplir con algunos de los requisitos señalados en el Artículo E. 13, atendiendo su carácter gratuito en la

prestación de servicio para clientes, proveedores, personal de los propios establecimientos.

La Autoridad Municipal autorizará las tarifas del servicio de estacionamiento que deberán regir por lo que resta del presente año; para, a partir del año entrante fijar anualmente el monto de las mismas.

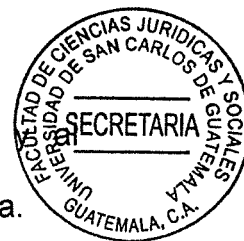
4.2.4. Ley No. 29451 Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular. Perú

Esta Ley tiene por objeto principal regular el servicio de estacionamiento vehicular, delimitar sus prestaciones y establecer los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes y prever las condiciones de este servicio.

Remarca como obligaciones del titular de los estacionamientos: brindar las facilidades al usuario a fin de que acceda a un espacio para el estacionamiento del vehículo, Informar al usuario de forma adecuada y oportuna antes del ingreso del vehículo sobre los precios, horarios y condiciones de uso del estacionamiento; principalmente brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias durante el tiempo de ocupación del estacionamiento, conforme a los aranceles previstos en esa ley.

Entre las responsabilidades civiles por la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo se le atribuirán a: a) en los servicios de estacionamientos como servicio principal, al titular del servicio de estacionamiento. B) En los servicios de

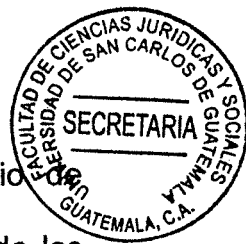
estacionamiento como servicio complementario o accesorio, al propietario administrador o al que gestione el servicio de estacionamiento, de manera solidaria.



En cualquiera de los casos se debe proceder a la restitución de la pérdida cuando quede debidamente acreditada ante la autoridad competente de acuerdo al procedimiento legal que está regulado. Además en el caso de bienes ubicados en el interior de los vehículos, el titular del estacionamiento es responsable si se hubiera informado sobre los mismos y hubiera asumido los deberes de vigilancia y custodia de los mismos. Toda condición ofrecida para la prestación del servicio del estacionamiento son nulas de pleno derecho y se consideran como no puestas si las mismas contravienen la Ley.

4.2.5. Reglamento a la ley reguladora de estacionamientos públicos (ley No. 7717 del 20 de noviembre de 1997). Reformas modificado por el Decreto No. 28829-MOPT. La Gaceta No. 155 del 14-08-2000. Costa Rica

Para poder cumplir con el correcto funcionamiento de los parqueos públicos se creó el REGLAMENTO A LA LEY REGULADORA DE ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS Ley No. 7717 del 20 de noviembre de 1997. Reformas Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000. Este Reglamento regula la prestación de los servicios de guarda y custodia de los vehículos automotores en los edificios, lotes o inmuebles, en general, dedicados a tales propósitos, que se identifiquen como estacionamientos públicos, y en donde el carácter remunerativo constituye un aspecto esencial de la actividad.



En donde las personas físicas o jurídicas encargadas de prestar el servicio de estacionamiento público son responsables y garantes de la guardia y custodia de los vehículos, mientras éstos permanezcan dentro del estacionamiento. Deberán actuar con la mayor diligencia y buena fe posibles y responderán del daño, menoscabo o perjuicio que se causare a los vehículos por dolo o culpa atribuible al prestatario del servicio o a sus empleados, según sea el caso y de conformidad con las leyes vigentes. Será obligación y responsabilidad de los propietarios o conductores de los vehículos que accedan a los estacionamientos a que se refiere el presente Decreto, reportar los objetos dejados dentro de los vehículos, con el propósito de que la administración del parqueo pueda tomar las medidas de precaución correspondientes.

A los efectos anteriores, cada estacionamiento podrá implantar el sistema que mejor estime conveniente para el adecuado control y seguridad de los objetos dejados dentro de los vehículos, como es el caso del uso de boletas de declaración que, firmadas por el conductor y por el administrador del parqueo o quien estuviere autorizado para ello, describieren los bienes u objetos dejados dentro del respectivo vehículo automotor y, correlativamente, la vigilancia que se considere óptima en atención al caso específico. La administración de los estacionamientos deberá velar por la seguridad de los vehículos y sus accesorios, pero en ningún caso estará en la obligación de asumir responsabilidad por el dinero en efectivo u otros valores al portador, incluyendo títulos valores, dejados dentro de los vehículos.

Con el fin de garantizar el mejor cumplimiento de sus obligaciones referentes a la custodia de los vehículos, sus accesorios y objetos que contengan, los estacionamientos estarán



en la obligación de cercar o deslindar los terrenos dedicados a esta actividad, impedir la libre circulación de personas o animales dentro de la zona de parqueo, en aras de la prevención de accidentes o de la comisión de delitos.

En los estacionamientos públicos se deberá colocar en un lugar visible el siguiente rótulo. Por disposición de la Ley reguladora de los estacionamientos públicos, este negocio está obligado a garantizar la seguridad de los vehículos a su cargo, así como la de sus accesorios y objetos guardados en ellos. El incumplimiento de esta obligación autoriza al cliente para cobrar por daños y perjuicios, en la vía judicial. Toda renuncia, expresa o tácita, de esta obligación, se reputará como nula. Esa leyenda también deberá imprimirse al dorso del recibo de cobro o de cualquier otro documento similar que se entregue al usuario. El estacionamiento debe contar con una póliza de seguro ya sea individual o colectiva para asegurar a sus usuarios.

Así mismo los propietarios o responsables de los estacionamientos tienen la obligación de ser responsables y garantes de la guarda y custodia de los vehículos que permanezcan dentro del estacionamiento público. Responder del daño, menoscabo o perjuicio que se cause a los vehículos dentro del estacionamiento por dolo o culpa atribuible o imputable al prestatario del servicio o a sus empleados, según corresponda.

Ejercer las medidas razonables que fueren necesarias para la aprehensión de los presuntos responsables y comunicar de inmediato a las autoridades respectivas, en los casos de comisión de delitos contra la propiedad y afectación a cualquiera de los automotores bajo su custodia. Suscripción de una póliza de seguros, individual o



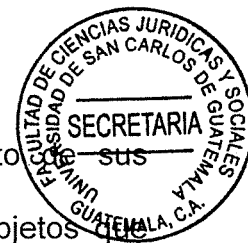
colectiva, para enfrentar los eventuales reclamos originados en daños o robo de vehículos automotores, como ya anteriormente se había reconocido.

También serán garantes de la guardia y custodia de los vehículos, mientras estos permanezcan dentro del estacionamiento. Deberán actuar con la mayor diligencia y buena fe posibles y responderán del daño, menoscabo o perjuicio que se causare a los vehículos por dolo o culpa atribuible al prestatario del servicio o a sus empleados, según sea el caso y de conformidad con las leyes vigentes.

Será obligación y responsabilidad de los propietarios o conductores de los vehículos que accedan a los estacionamientos a que se refiere el presente Decreto, reportar los objetos dejados dentro de los vehículos, con el propósito de que la administración del parqueo pueda tomar las medidas de precaución correspondientes.

A los efectos anteriores, cada estacionamiento podrá implantar el sistema que mejor estime conveniente para el adecuado control y seguridad de los objetos dejados dentro de los vehículos, como es el caso de uso de boletas de declaración, que firmadas por el conductor y por el administrador del parqueo o quien estuviere autorizado para ello, describieren los bienes u objetos dejados dentro del respectivo vehículo automotor y, correlativamente, la vigilancia que se considere óptima en atención al caso específico.

La administración de los estacionamientos, deberá velar por la seguridad de los vehículos y sus accesorios, pero en ningún caso estará en la obligación de asumir responsabilidad por el dinero en efectivo u otros valores al portador, incluyendo títulos valores, dejados



dentro de los vehículos. Con el fin de garantizar el mejor cumplimiento de sus obligaciones referentes a la custodia de los vehículos, sus accesorios y objetos que contengan, los estacionamientos estarán en la obligación de cercar o deslindar los terrenos dedicados a esta actividad, para impedir la libre circulación de personas o animales dentro de la zona de parqueo, en aras de la prevención de accidentes o de la comisión de delitos.

4.3. Necesidad de que se cree una ley que responsabilice a los dueños o representantes legales de los parqueos públicos y de los centros comerciales

La Constitución Política de la República de Guatemala establece en su Artículo 2 como “deberes del estado, garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona”, entendiéndose que el precepto jurídica seguridad debe entenderse en su sentido amplio abarcando la seguridad que todo ciudadano debe tener de que el consumo de los servicios y productos que se encuentren en el mercado sean de la mejor calidad y precios posibles.

Así mismo de entenderse la necesidad de las personas de trasladarse de un lugar a otro en vehículos automotores de su propiedad ya sea por motivos de trabajo, estudio, paseo y cualquiera que sea la actividad a la que salgan de sus hogares hace común y necesario la existencia y uso de los estacionamientos principalmente en el área urbana, cuya función principal es prestarle el servicio al usuario del cuidado de su vehículo por una unidad determinada de tiempo.



Ante robos a vehículos que se encuentran en estacionamientos de supermercados, establecimientos comerciales, y considerando que el estacionamiento de vehículos es parte integrante de los servicios que el proveedor ofrece, toda vez que éste pone a disposición de quienes concurren a adquirir productos o servicios a su establecimiento, los espacios necesarios para tal fin y aun cuando no cobre una tarifa por su utilización, debe entenderse que forma parte del servicio prestado.

En virtud que a la fecha los propietarios de los parqueos no asume ninguna responsabilidad por los daños o perjuicios cometidos dentro de los mismos omitiendo la responsabilidad de la prestación de un servicio ya que las leyes guatemaltecas no regulan sanciones ante este mal que aqueja a los guatemaltecos.

Los propietarios regularmente son objeto de daños o robos lo cual lo perjudica como usuario, por lo que es menester crear una ley que regule obligaciones y sanciones que se dirijan al cumplimiento constitucional de la seguridad del consumidor viéndolo desde un sentido amplio hablando jurídicamente y evitar vejámenes que se dan a los consumidores hasta el día de hoy en estos estacionamientos.

Tomando en cuenta lo anterior, se considera que debido a la importancia de la implantación de una Ley que responsabilice a los dueños o representantes legales de los parqueos públicos y de los centros comerciales se debería tomar el ejemplo la legislación descrita anteriormente en este trabajo de tesis y se sugiere que se tomen en cuenta y se adapten al país, y crear una norma de consumo que regula el uso de estacionamientos públicos, y que contenga por lo menos los siguientes aspectos:

La ley debe establecer el régimen jurídico aplicable a los estacionamientos en los que una persona propietaria de los inmuebles, cede un espacio en un local o recinto al interesado, para el estacionamiento de vehículos de motor, con los deberes de vigilancia y custodia durante el tiempo de ocupación, a cambio de un precio determinado:

- a. Dentro de los derechos y obligaciones, deberán circunscribirse: La obligación de facilitar al usuario que se le permita el acceso a un espacio para el estacionamiento del vehículo; la entrega al usuario de un justificante o resguardo del estacionamiento, con expresión del día y hora de la entrada cuando ello sea determinante para la fijación del precio, haciendo constar siempre, la identificación del vehículo y si el usuario hace entrega o no al responsable del estacionamiento de las llaves del automotor; indicar de manera fácilmente perceptible, los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, que podrá establecerse libremente; así como disponer de formularios de reclamaciones.
- b. Se deben determinar responsabilidades. Indicando que el titular del estacionamiento responderá, tanto frente al usuario propietario del vehículo, por los daños y perjuicios que respectivamente les ocasione el incumplimiento, total o parcial, de las obligaciones previstas en la normativa respectiva.
- c. El titular del estacionamiento tendrá, frente a cualesquiera personas, derecho de retención sobre el automóvil en garantía del pago del precio del estacionamiento, ya que con esto se obliga al propietario a que pague el precio del parqueo al haber ingresado el vehículo.

- d. En relación con la reclamación de indemnizaciones por daños y perjuicios contra titular del aparcamiento, el usuario puede solicitar la intervención de la DIACO y el Ministerio Público según se considere.
- e. Se debe establecer las tarifas mínimas y máximas para el uso, tiene que estar prohibido el redondeo, el cobro del parqueo tendrá que ser exactamente por el tiempo en el cual estuvo parqueado el vehículo, de conformidad con el justificando o por el comprobante, y especificar exactamente la hora efectiva en que se presenta el conductor.



CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Para fines de esta investigación, es de suma importancia establecer la falta de normas en los parqueos públicos y de los centros comerciales para garantizar la seguridad de los vehículos, es de fácil entender que en Guatemala no existen leyes que denoten la seguridad de los vehículos dentro de los centros comerciales, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y su reglamento no protegen el derecho constitucional de la seguridad al que tiene derecho los usuarios y consumidores, dejándolos sin protección y a merced de los vejámenes que cometen los dueños de los estacionamientos que no se hacen responsables por los daños y perjuicios que tiene los vehículos automotores dentro de las instalaciones.

Las leyes que rigen la investigación de tesis, son leyes muy ambiguas que poseen lagunas jurídicas que hacen difícil su interpretación y fin último que es el resguardo de los derechos de los consumidores y usuarios, por lo que se hace necesaria la reforma de las mismas y la aclaración de los derechos y obligaciones a los que están sujetos los prestadores de servicios y los usuarios de estos, en este tema exacto del uso de los estacionamientos en centros comerciales y las obligaciones que tienen los dueños y representantes de estos de resarcir ante un daño o perjuicio que se cause bajo su guarda y custodia, ya que se paga por ese servicio, así como la necesidad que se contraten seguros para salvaguardar este derecho inherente al ser humano.





BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR GUERRA, Vladimir. **El negocio jurídico**. F. De León Impresos, S.A. 2a. Ed. Guatemala: 2002.

AGUIRRE MATOS, Roberto. **El contrato de concesión comercial**. Tesis doctoral. Guatemala: 1983.

ARRIGHI, Jean M., **Comercio internacional y protección del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios**, La Rocca, Bs. As. 1994.

BENJAMIN, Antonio Herman de V., **O Derecho del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios**, en Revista AJURIS- Especial, marzo de 1998, vol. II.

BOURGOIGNIE, Thierry, **El derecho comunitario del consumo**. Experiencias y perspectivas de la Europa de 1993, Rev. J.A. 1993-II.

BRAÑAS, Alfonso. **Manual de derecho civil**. Ed. Estudiantil Fénix, Universidad de San Carlos de Guatemala: 1a. ed. Guatemala, 1998.

BROSETA PONT, Manuel. **Manual de derecho mercantil**. Ed. Tecnos, S.A. Madrid España: 1971.

ESPÍN CANOVAS, Diego, **Manual de derecho civil español**. Ed. Revista de Derecho Privado, Madrid España: 1959.

HAFARINA, Juan, **Contratos comerciales modernos**, Astea, Bs. A.s. 1997.

[https://guatemaladeayer.blogspot.com/2012/05/historia de los almacenes y negocios](https://guatemaladeayer.blogspot.com/2012/05/historia-de-los-almacenes-y-negocios). (Consultado 13 de julio de 2019).

[https://www.diacogob.gt/site/index.php/informacion/que es la diaco](https://www.diacogob.gt/site/index.php/informacion/que-es-la-diacogob). (Consultado: 16 de julio de 2019).

<https://www.sernac.cl/portal/617/w3-channel.html/sernac>. (Consultado: 10 de agosto de 2019).

[https://vlexvenezuela.com/tags/indecu-concepto-1047830/lex Venezuela](https://vlexvenezuela.com/tags/indecu-concepto-1047830/lex-venezuela). (Consultado: 15 de agosto de 2019).

MMER, MICHAEL Y CHAMPY, James, **Reingeniería**, Grupo Editorial Norma, Colombia, 1994.

MOSSET Iturraspe, J. y LORENZETTI, R.L., **Defensa del consumidor**, Ed. Rubinzal Culzoni, Sta. Fe, 1994.



PIUG PEÑA, Federico. **Tratado de derecho civil**. Ed. Revista de Derecho Privado. Madrid España: 1957.

Real Academia Española (2001). **Estacionamiento**. Diccionario de la lengua española.

STIGLITZ, G. y STIGLITZ R, **Derechos y defensa de los consumidores**, Ediciones La Rocca, Bs. As., 1994; ALTERINI, A.A., El consumidor en la sociedad posmoderna, 1996

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Ed. Universitaria. 5a. ed. 3 t. Guatemala: 2002.

Legislación:

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

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

Código de Comercio, Congreso de la República, Decreto No. 2 -70, 1970.

Código Municipal y sus reglamentos, Congreso de la República, Decreto 12-2002, 2002.

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

Reglamento de diseño de entradas, salidas y disposiciones de estacionamientos dos en el municipio de Guatemala. Acuerdo Gubernativo 273-98.

Reglamento de dotación y diseño de estacionamientos en el espacio no vial para el municipio de Guatemala. Acuerdo COM - 003 – 09.

Reglamento Específico de Diseño de Entradas, Salidas y Disposición de Estacionamientos Privados en el municipio de Guatemala. Acuerdo Gubernativo 273-98.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, decreto 777-2003.

Reglamento a la ley reguladora de estacionamientos públicos (Ley No. 7717 del 20 de noviembre de 1997). Reformas Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000. Costa Rica.

Reglamento de recepción, estacionamiento y guarda de vehículos en edificios o locales públicos o privados. México Monterrey 1.2.4. Ley No. 29461 Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular. Perú.

Reglamento a la ley reguladora de estacionamientos públicos (Ley No. 7717 de noviembre de 1997). Reformas Modificado por Decreto N°28829-MOP. Gaceta N°155 del 14-08-2000. Costa Rica.



Reglamento de recepción, estacionamiento y guarda de vehículos en edificios o locales públicos o privados. México Monterrey 1.2.4. Ley No. 29461 Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular. Perú.

Reglamento de Tránsito Acuerdo Gubernativo número 499-97.

Resolución 1981/62 del 23 de julio de 1981 del Consejo Económico y Social de la O.N.U.
13 Informe del Secretario General a la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible del Consejo Económico y Social de la O.N.U. 19 de febrero de 1998.