

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



GUATEMALA, FEBRERO DE 2024

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

DETERMINACIÓN LEGAL DE LA ENTIDAD QUE DEBE CONOCER DE FORMA
DIRECTA LOS CASOS DE VENTAS ATADAS DE LOS CONTRATOS DE SEGURO
PARA EL FINANCIAMIENTO DE 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

LINETH DAMARIS HERNANDEZ MUÑOZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, febrero 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:	Lcda. Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
VOCAL II:	Lic. Rodolfo Barahona Jácome
VOCAL III:	Lic. Helmer Rolando Reyes García
VOCAL IV:	Lic. Javier Eduardo Sarmiento Cabrera
VOCAL V:	Br. Gustavo Adolfo Oroxom Aguilar
SECRETARIO:	Lic. Wilfredo Eliú Ramos Leonor

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente:	Lic. Heber Dodanin Aguilera Toledo
Vocal:	Lic. Jaime Rolando Montealegre
Secretario:	Lic. Jorge Eduardo Avilés Salazar

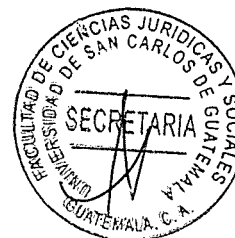
Segunda Fase:

Presidente:	Lcda. Gloria Isabel Lima
Vocal:	Lic. Heber Dodanin Aguilera Toledo
Secretario:	Lic. René Siboney Polillo Cornejo

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis”.
(Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura en
Ciencia 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,
31 de agosto de 2020.

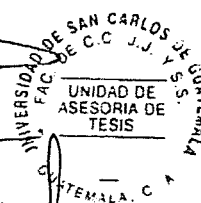
Atentamente pase al (a) Profesional, MANUEL VICENTE MONROY LEY
_____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
LINETH DAMARIS HERNANDEZ MUÑOZ, con carné 201180012,
intitulado DETERMINACIÓN LEGAL DE LA ENTIDAD QUE DEBE DE CONOCER DE FORMA DIRECTA LOS
CASOS DE VENTAS ATADAS DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS PARA EL FINANCIAMIENTO DE 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.

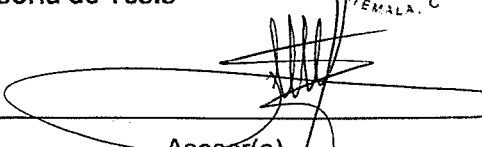
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros 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. GUSTAVO BONILLA
Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



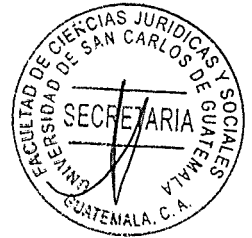
Fecha de recepción 04, 02, 21 f)


Asesor(a)
(Firma y Sello)

LIC. MANUEL VICENTE MONROY LEY
ABOGADO Y NOTARIO



SERVICIOS JURÍDICOS PROFESIONALES
Lic. Manuel Vicente Monroy Ley
ABOGADO Y NOTARIO
5ª. Avenida 8-34 Zona 2, San Pedro Sac., Guatemala
Cel. 4680-4564 * 55804430



Guatemala, 28 de septiembre de 2021

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



Distinguido Dr. Herrera

Respetuosamente a usted informo que de acuerdo a mi nombramiento de fecha 31 de agosto de 2020, procedí a asesorar a la bachiller **LINETH DAMARIS HERNANDEZ MUÑOZ**, quien elaboró el trabajo de tesis titulado: **DETERMINACIÓN LEGAL DE LA ENTIDAD QUE DEBE CONOCER DE FORMA DIRECTA LOS CASOS DE VENTAS ATADAS DE LOS CONTRATOS DE SEGURO PARA EL FINANCIAMIENTO DE VEHÍCULOS**. En cumplimiento a la resolución emanada de la jefatura a su cargo y habiendo asesorado el trabajo recomendado, me permito informarle lo siguiente:

- a) En el contenido científico de la tesis, se pueden verificar las técnicas y métodos utilizados, siendo una contribución para la sociedad y para la legislación guatemalteca.
- b) La investigación contiene suficientes referencias bibliográficas, siendo las correctas; resguardándose el derecho de autor y sirviendo como base para sustentar y desarrollar el tema tratado.
- c) Las técnicas utilizadas fueron, las bibliográficas, realizando un estudio doctrinario y el uso de la tecnología por medio del internet, para determinar los argumentos a favor para la determinación legal de la entidad que debe de conocer y resolver las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros; además se utilizaron los métodos analítico, sintético, deductivo e inductivo; por los cuales la bachiller analizó y expuso detalladamente los aspectos más relevantes, que posteriormente la llevaron a emitir conclusión discursiva con respecto al tema investigado. La técnica bibliográfica permitió recolectar y seleccionar adecuadamente el material de referencia.

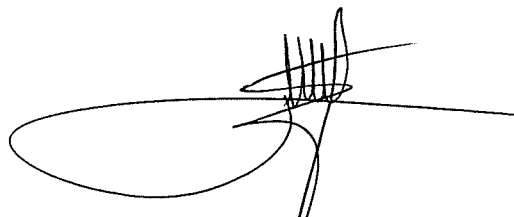
SERVICIOS JURÍDICOS PROFESIONALES
Lic. Manuel Vicente Monroy Ley
ABOGADO Y NOTARIO
5ª. Avenida 8-34 Zona 2, San Pedro Sac., Guatemala
Cel. 4680-4564 * 55804430



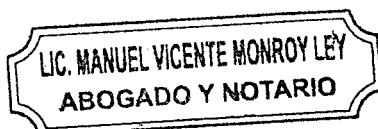
- d) Los aportes de la investigación son razonables y proporciona suficientes fundamentos legales, basándose en la legislación guatemalteca, el tema es importante ya que se basa en un problema actual.
- e) Los capítulos se desarrollaron comprobándose la hipótesis planteada, con lo cual se contribuye de forma científica al sistema formativo guatemalteco.
- f) La bachiller en la conclusión discursiva manifiesta, que es un tema importante en cuanto a las al financiamiento de vehículos y el seguro, siendo dos figuras totalmente diferentes pero que en la actualidad se adquieren como ventas atadas, es decir, que sin una de las figuras no existe la otra. Por lo que, es necesario que se determine legalmente que la Superintendencia de Bancos sanciones a las entidades financieras que obliguen a sus clientes a adquirir un seguro a cambio de la aprobación del financiamiento del vehículo.
- g) Declaro bajo juramento de ley que no soy pariente de la estudiante dentro de los grados de ley.

En base a lo anterior y habiendo cumplido con 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; emito **DICTAMEN FAVORABLE** a la bachiller, para que la misma continúe el trámite correspondiente.

Atentamente,



Lic. Manuel Vicente Monroy Ley
Abogado y Notario
Col. 11,354
Asesor





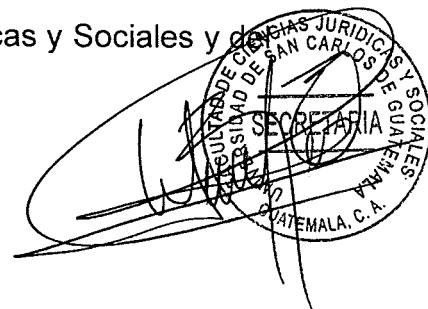
USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



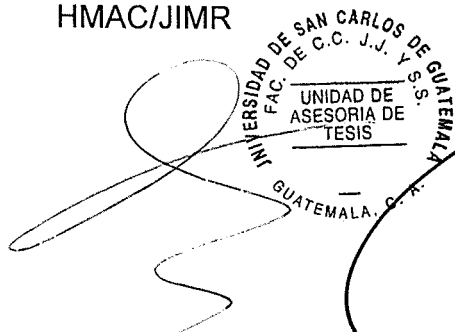
D. ORD. 23-2023

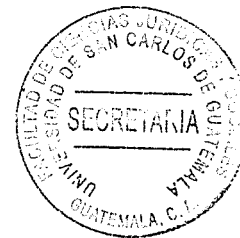
Decanatura de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, once de enero de dos mil veinticuatro.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante **LINETH DAMARIS HERNANDEZ MUÑOZ**, titulado **DETERMINACIÓN LEGAL DE LA ENTIDAD QUE DEBE CONOCER DE FORMA DIRECTA LOS CASOS DE VENTAS ATADAS DE LOS CONTRATOS DE SEGURO PARA EL FINANCIAMIENTO DE 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.



HMAC/JIMR





DEDICATORIA

A MÍ ÚNICO DIOS: De quien estoy eternamente agradecida por brindarme de su amor, paz, misericordia, fidelidad y su inmensa protección, así mismo por ser el único dador de la sabiduría, conocimiento e inteligencia.

A MI MADRE: Rosa María Muñoz, quien me enseñó a no rendirme aún ante las adversidades, y que gracias a su inmenso apoyo hoy se refleja el arduo trabajo que ha hecho en mi vida y que sin ella no hubiera sido posible este gran logro.

A MI FAMILIA: Quienes me han apoyado grandemente en este camino y en la vida, les agradezco por la paciencia, el ánimo, apoyo y confianza que tuvieron en mí.

A MIS AMIGOS: A quienes agradezco grandemente por el apoyo y cariño que han demostrado tenerme y por brindarme su amistad sincera en todo este tiempo.

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala, y especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, a quien orgullosamente pertenezco y agradezco por cada año de desarrollo profesional que me brindo en sus gloriosas aulas, haciendo que todo esfuerzo valiera la pena.



PRESENTACIÓN

La investigación realizada en el desarrollo de la presente tesis, fue de carácter cualitativa, situándose el tema objeto de estudio en la rama del derecho mercantil. El ámbito geográfico comprendió la ciudad de Guatemala; y el ámbito temporal abarcó del año 2017 a 31 de diciembre de 2019.

En cuanto al objeto de estudio es la determinación legal de la Superintendencia de Bancos, quien debe de conocer y resolver las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros en contra de las entidades bancarias que les imponen adquirir un seguro contra accidentes a cambio de brindarles de financiarles un vehículo. Forman parte esencial de la investigación: la ley, las entidades bancarias y financieras y los seguros contra accidente de vehículos.

Ante la falta de regulación legal de la entidad que debe conocer sobre las quejas de los consumidores o usuarios financieros, se considera necesario que la Superintendencia de Bancos tenga el control directo sobre esta problemática, sin necesidad de que intervenga la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).

El aporte a la investigación, es que se reforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros para que la Superintendencia de Bancos de Guatemala sea la única entidad legalmente facultada para conocer sobre las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros y así mismo que se apliquen las debidas y necesarias sanciones que correspondan a los infractores.



HIPÓTESIS

A través de la utilización diaria de las ventas atadas por medio de las entidades bancarias y financieras, se ha visto vulnerado el derecho de los usuarios, por la razón de que estas entidades entre sus políticas lo obligan a adquirir un contrato de seguro a cambio del financiamiento del vehículo, sin que éstos puedan acudir a determinada entidad a interponer sus quejas.

Por lo que, es imperativo que se reforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros para que la Superintendencia de Bancos sea la única entidad que conozca directamente sobre las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros que se sienten vulnerados por las entidades bancarias o financieras, y que así mismo se aplique la sanción correspondiente.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS



El método de comprobación de la hipótesis utilizada fue el deductivo, ya que permitió aplicar el razonamiento de un conocimiento general a un conocimiento nuevo, como lo es la determinación de una entidad supervisora que pueda solucionar los conflictos que se generen entre las entidades financieras y los consumidores o usuarios financieros.

Lo que permite que la hipótesis sea comprobada, puesto que en la actualidad la Superintendencia de Bancos es la única entidad que ha conocido sobre las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros en contra de las entidades bancarias y financieras, tomando en cuenta que la Superintendencia de Bancos no se encuentra legalmente establecida para conocer y resolver los casos de ventas atadas, sin embargo, es la única con capacidad para velar que las entidades que se encuentren sujetas a su vigilancia e inspección cumplan debidamente con sus obligaciones.

ÍNDICE



Pag

Introducción	(i)
--------------------	-----

CAPÍTULO I

1. Los derechos del consumidor y usuarios	1
1.1. Antecedentes históricos de los derechos del consumidor y usuario	5
1.2. Definición	7
1.3. Características	9

CAPÍTULO II

2. Sujetos del derecho mercantil	13
2.1. Antecedentes del derecho mercantil	14
2.2. Fuentes del derecho mercantil	20
2.3. Definición de comerciante	21
2.4. Clases de comerciante	23
2.5. Principios del derecho mercantil	26
2.6. Características del sujeto del comercio	27

CAPÍTULO III

3. Servicios financieros	29
3.1. Antecedentes de los servicios financieros y entidades bancarias y supervisoras	30
3.2. Definición de servicios financieros	33
3.3. Clasificación del servicio financiero	34
3.4. Clases de servicios financieros	45
3.5. Regulación legal de los servicios financieros	55
3.6. Entidades bancarias	57
3.7. Entidades supervisadas	59



CAPÍTULO IV

4. Determinación legal de la entidad que debe de conocer de forma directa los casos de ventas atadas de los contratos de seguro para el financiamiento de vehículos.....	65
4.1. La Superintendencia de Bancos como entidad mediadora y como ente encargada de las quejas interpuestas por los consumidores financieros..	67
4.2. Las ventas atadas a los contratos de seguro contra accidente, al optar a un financiamiento de vehículos	68
4.3. Ventajas y desventajas de aceptar el seguro contra accidente que la entidad bancaria obliga a adquirir	71
4.4. Establecer la opción a favor de los consumidores o usuarios de querer adquirir o no el seguro interpuesto por la entidad bancaria.....	73
CONCLUSIÓN DISCURSIVA	75
BIBLIOGRAFÍA	77



INTRODUCCIÓN

Se abordó en esta investigación la problemática que surge cuando los consumidores o usuarios que optan a un financiamiento o crédito bancario, resultan afectados al momento en que la entidad bancaria autoriza el financiamiento ya que, prácticamente los obliga aceptar un contrato de seguro contra accidentes a cambio del financiamiento del vehículo que se desea adquirir, sin contar con la opción de querer o no adquirir más de un servicio.

En la práctica actual se ha verificado y constatado que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) no tiende a resolver los conflictos que surgen cuando una entidad financiera de forma indirecta obliga a los consumidores o usuarios a adquirir más de un servicio, ya que, solo atiende las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios no financieros, vulnerando así el derecho de igualdad.

Considerando que no tienen el acceso a un procedimiento adecuado, ya que no se le presta el auxilio correspondiente, dejándolos en el estado de indefensión; razón por la cual, la Superintendencia de Bancos (SIB) se ha encargado de realizar la función de intermediario entre el usuario financiero y las entidades supervisadas por éste, trasladando las quejas que presentan los consumidores financieros sobre los servicios que brindan las entidades bancarias.

La Superintendencia de Bancos no está obligada a conocer estos tipos de inconvenientes entre usuarios y entidades bancarias, ya que su participación o mediación no se encuentra establecida legalmente, por lo que, desde el punto legal, la misma entidad se puede negar a prestar esta clase de servicio.

El objetivo general de la investigación es: establecer y delegar en la Ley de Bancos y Grupos Financieros para que se encargue de conocer sobre las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros, cuyos derechos se encuentran vulnerados por las entidades Bancarias, al obligarlos a adquirir un contrato de seguros contra accidentes



a cambio del financiamiento del vehículo, por la razón de que a la misma le compete supervisar las actividades bancarias.

Lo que se comprobó en la hipótesis fue: De que se debe de reformar la Ley de Bancos y Grupos Financieros para que la Superintendencia de Bancos conozca directamente sobre las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros que se sienten vulnerados por una entidad bancaria que los obliga a adquirir un seguro contra accidentes a cambio del financiamiento del vehículo que soliciten, y que se aplique la sanción correspondiente.

La tesis consta de cuatro capítulos siendo los siguientes: en el primero, se aborda el tema de los derechos del consumidor y usuario, los antecedentes históricos, definición y características del mismo; el segundo, se refiere a los sujetos del derecho mercantil, determinando sus antecedentes, fuentes, definición y clases de comerciantes, los principios y características; el tercero, se refiere a los servicios financieros, estableciendo sus antecedentes, definición, clasificación, clases de servicios, regulación legal, entidades bancarias y supervisoras; y el cuarto se enfoca en determinar legalmente la entidad que debe de conocer de forma directa los casos de ventas atadas de los contratos de seguro para el financiamiento de vehículos, estableciendo a la Superintendencia de Bancos como entidad mediadora, las ventas atadas, las ventajas y desventajas de aceptar un seguro y la opción de querer o no adquirir un seguro.

En el desarrollo de la investigación, se emplearon los métodos: analítico, sintético, deductivo e inductivo, en cuanto a las técnicas, se utilizó la bibliografía para la recolección de material de referencia, así como la de observación a través del análisis y el de estadística.

Por lo que, se recomienda se reforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros con el objeto de que sea la Superintendencia de Bancos de Guatemala la única entidad legalmente encargada en conocer y atender los conflictos que surjan día a día entre los consumidores y usuarios financieros que se sientan afectados a causa de las diferentes entidades bancarias del sistema.



CAPÍTULO I

1. Los derechos de los consumidores y usuarios

Es el derecho que establecen las normas de carácter público destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de productos, bienes y servicios, por medio de un ordenamiento jurídico que les garantiza los derechos que por ley les corresponden, tal poder les otorga el derecho para que éstos puedan de forma legal plantear sus quejas ante la autoridad correspondiente, para que ésta tome las medidas necesarias para resolver en el menor tiempo posible, y de la misma forma sancionar al infractor cuando no se respeten las condiciones del consumidor, y así mismo que ciertos derechos sean resarcidos conforme a derecho.

El derecho es: "Como repertorio sintético de sus aceptaciones más usadas indicaremos que derecho o Derecho según los casos, significa: facultad natural de obrar de acuerdo con nuestra voluntad, salvo los límites del derecho ajeno, de la violencia de otro, de la imposibilidad física o de la prohibición legal. | Protestad de hacer o exigir cuando la ley o la autoridad establece a nuestro favor, o lo permitido por el dueño de una cosa..."¹ El derecho a los consumidores, se resume en la capacidad de exigir aquella cosa que por ley le pertenece a una persona, por la razón de que tal derecho ha sido violentado, y no se conoce otra forma de volverlo al estado en que estaba.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario contenida en el Decreto 6-2003 del

¹ Cabanellas, Guillermo. *Diccionario Jurídico*. Pág. 146



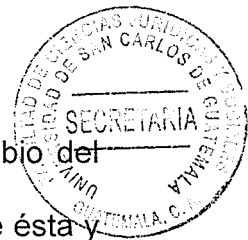
Congreso de la República de Guatemala, el Artículo 4 establece que: son derechos básicos de los consumidores y/o usuarios los siguientes incisos:

Artículo 4 inciso a) establece: “La protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.” Este derecho además de estar contenido en una norma ordinaria, se encuentra protegido por una garantía constitucional, siendo así el derecho a la vida, del cual gozan todos los ciudadanos de la República de Guatemala.

Artículo 4 inciso b): “La libertad de elección del bien o servicio.” Este derecho le da opción al consumidor o usuario de poder elegir que producto, bien o servicio le conviene para satisfacer su necesidad.

Artículo 4 inciso c): “La libertad de contratación.” Al igual que al derecho anterior éste va encaminado a la libertad de elección en el momento de contratar cualquier producto, bien o servicio que haya llenado las expectativas del consumidor o usuario.

Artículo 4 inciso 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, contenidos y riesgos que eventualmente pudieren presentar; este derecho le permite al consumidor o usuario tener información directa por parte del proveedor sobre el producto bien o servicio que se está adquiriendo y las características que definen al mismo, así como los posibles riesgos que se puedan presentar respecto al producto o la atención brindada.

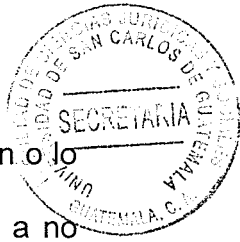


Artículo 4 inciso e): “La reparación indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.” En éste derecho es importante saber que la falta del cumplimiento a lo convenido por parte del proveedor, le da derecho legal al consumidor o usuario a reclamar el cambio del bien o servicio prestado, o bien la devolución del pago realizado, así como los daños y perjuicios que conllevó el incumplimiento.

Artículo 4 inciso 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.” Esto nos indica que, dentro de lo convenido entre el proveedor y el consumidor y/o usuario, el proveedor faltare al acuerdo en relación a la cantidad o calidad del producto o servicio, esto faculta al consumidor y/o usuarios a exigir la restitución del precio y los excedentes.

Artículo 4 inciso g): “La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.” Éste derecho obliga a los proveedores a mantener el precio convenido por medio de las ofertas o publicidad del producto, bien o servicio.

Artículo 4 inciso 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

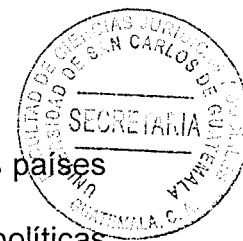


que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido. Es decir, que le da derecho al consumidor y/o usuario a no aceptar los productos, bienes o servicios que él no haya solicitado previo a cualquier envío por parte del proveedor, salvo prueba en contrario.

Artículo 4 inciso i): “Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permitan conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.” Este derecho le permite obtener toda información acerca del bien o servicio que este contratando, con el fin de determinar qué derechos lo protegen como consumidor o usuario y que obligaciones conlleva adquirir el bien o servicio.

Artículo 4 inciso 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.” Éste derecho le permite al consumidor o usuario expresar su inconformidad en el libro de quejas, cuando éste contenga aspectos negativos como lo es: el trato o atención que reciba, la calidad del producto, bien o servicio, los precios excesivos que no concuerden con la oferta, promoción o publicidad de los productos, la higiene o salubridad del establecimiento, los casos de discriminación entre otros.

Para lo cual la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), debe atender las quejas interpuestas por los consumidores y/o usuarios, y en caso de que se compruebe la falta, deberá sancionar la entidad encargada de haber infringido los derechos de del consumidor o usuario.



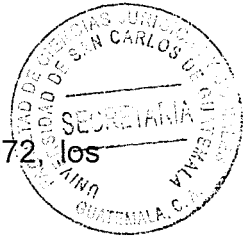
En el libro titulado Derecho a los Derechos del Consumidor, ilustra que: “En los países en desarrollo, en donde la economía del mercado no está aún consolidada, las políticas de regulación y de protección al consumidor son aún débiles, lo que hace que los consumidores estén en una situación de mayor vulnerabilidad (la comercialización global de los productos genera barreras lingüísticas, el acceso a la compensación por la vía del sistema legal es caro y puede ser engorroso, etc.), por lo que es necesario formular una serie de estrategias legales y educativas para dar mayor protección a los consumidores y hacer que los mercados sean más transparentes y equitativos.”²

Es el principio básico que asegura los derechos y libertades de los ciudadanos en los ámbitos tanto físicos como económicos, protege legalmente a las personas físicas como jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan de bienes y servicios o sea a los consumidores o usuarios. Las leyes tratan de protegerlos de prácticas lesivas por parte de los proveedores, es decir, que al adquirir un bien o contratar un servicio se genera un vínculo legal entre el comprador y el vendedor, en los cuales el vendedor debe de garantizar una serie de derechos evitando causar perjuicios a la otra parte.

1.1. Antecedentes históricos de los derechos del consumidor y usuario

Desde la firma del tratado de Roma, en el parlamento de 1968 indica en un dictamen la necesidad de fortalecer la posición del consumidor comunitario, aquí es donde inician los primeros antecedentes de protección a los consumidores. Ésta política encuentra su

² García Lanquetin, Jorge, www.goesjuridica.com.html (Consultado el 10 agosto de 2020)



punto de partida sistemático en la cumbre de jefes de Estado de París de 1972 los jefes de estado se preocuparon por el desarrollo económico y la calidad de vida.

Para la política de protección de los consumidores se deriva una invitación a la creación de una estructura institucional de protección a los consumidores y la proyección de las mismas en el plano normativo, dicha infraestructura institucional se vio incrementada con la creación en la comisión de la división para información y protección de los consumidores y seguridad nuclear, que más adelante se llamaría dirección general de medio ambiente; protección de los consumidores y seguridad nuclear. En 1973 se creó el comité consultivo de los consumidores, encargado de ser el transmisor de las reivindicaciones de los consumidores a las instituciones comunitarias.

El 14 de abril de 1975 fue un reflejo normativo con el programa preliminar de acción para la información y protección de los consumidores, del cual hay que destacar dos cosas de gran importancia: el primero consiste en evaluar el reflejo y posterior desarrollo en la normativa del consumidor y el segundo en la protección jurídica en los casos en que se violen los derechos de los consumidores.

Esto surgió cuando una sociedad alemana que pretendió importar un licor francés para comercializarse con un nivel menor de alcohol para que este pudiese ser consumido por las personas.

Con el tiempo, el hombre se ha relacionado con otras personas mediante la compraventa, aunque no se haya utilizado el término con anterioridad, el consumidor ha



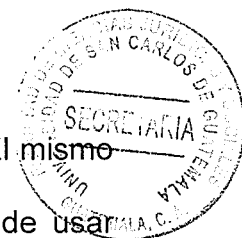
estado presente en toda sociedad, puesto que, desde el inicio de la creación las personas han necesitado unas de otras.

El consumidor conforme ha pasado el tiempo ha tenido mejor oportunidades para satisfacer sus necesidades básicas, intelectuales y profesionales, ya que, a través de la importación y exportación, el comercio ha ido incrementando en la producción, así como la seguridad de los consumidores, la cual se encuentra protegida en leyes y reglamentos, por lo que, lo hace más confiable al momento de adquirir o contratar un producto o servicio.

Los consumidores de hoy en día se encuentran mejor informados, gracias al avance tecnológico y fácil acceso al mismo, lo que le permite optar a un mejor servicio o producto dependiendo a su necesidad, tomando en cuenta que, los comerciantes han ido facilitando por medio del crédito el acceso a sus productos o servicios, para que sus consumidores tengan mejores oportunidades a la hora de tomar una decisión.

1.2. Definición

El derecho del consumidor o usuario, estudiándolo desde el punto de vista jurídico, se encuentra conformado por normas de distintas naturaleza, tanto civiles como administrativas, encaminada a la protección del consumidor y del usuario, otorgándole y regulando derechos que faciliten el libre acceso a la información y a la satisfacción de sus necesidades, así como la obligaciones que conlleva adquirir los productos, bienes o servicios.



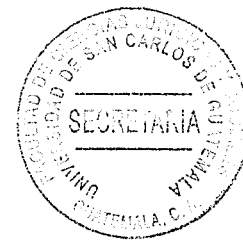
Consumidor: “Dícese del que utiliza las mercancías o artículos que compra.”³ El mismo autor en su diccionario define que usuario: “Dícese del que tiene derechos de usar hasta cierto punto de la cosa ajena.”⁴ Estos dos conceptos se diferencian porque el consumidor es el que utiliza la cosa comprada por medio del consumo, mientras que el usuario es el que hace uso de la cosa ajena por determinado tiempo.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el Artículo 3 literal c define que consumidor es: “Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.” En el Artículo 3 literal k del mismo cuerpo legal define que usuario es: “Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.”

Es decir que la diferencia entre consumidor y usuario es el uso o utilización del producto o servicio, tomando en cuenta que el consumidor tiene el derecho de adquirir, utilizar o disfrutar de productos, bienes o servicios para sí mismo, mientras que el usuario por su parte, puede utilizar o disfrutar de un servicios de cualquier naturaleza, con carácter de préstamo o suministro por medio de un proveedor. Con anterioridad estos dos conceptos eran vistos como sinónimos, sin embargo, en la actualidad que se ha dividido y conceptualizado de forma diferente en relación al uso que se le da al producto o servicio.

³ García-Pelayo y Gross, Ramón. Diccionario pequeño Larousse Ilustrado. Pág. 266.

⁴ Ibíd. Pág. 1044.



1.3. Características

Es un grupo de descripciones que caracterizan al cliente ideal que cualquier negocio desea tener, teniendo en cuenta la necesidad de la población y el estudio de las variables. Los consumidores actuales son muy distintos de los que habían en el capitalismo temprano. “El comerciante por su parte se dividía en: comerciante al por mayor, el cual se entendía su función de distribuidor, con una parte importante en el segmento del mercado y con poder de influenciar éste, y con relación al comerciante al por menor, este precisamente se relaciona directamente con el consumidor.”⁵

El estudio a los diferentes mercados logra que las empresas detecten oportunidades, reduzcan riesgos y evalúen el impacto que causan, por eso es necesario saber cuáles son las características del consumidor, el cual ayudará a distinguir a los consumidores de una marca, a los clientes de un establecimiento y a los usuarios de un servicio. Esto determina si un producto tendrá éxito o no en el mercado, al evaluar la reacción de los consumidores y usuarios ante un nuevo producto y la forma en que éstos comparan los productos de su preferencia con el nuevo producto, aumenta la percepción y motivación para hacer efectiva la compra.

El estudio de los mercados es clave para determinar las características del consumidor y/o usuario, del producto o en su caso la innovación que se evalúa, por lo que, se enumeran los pasos para demostrar que mercado es el más apto para un nuevo producto.

⁵Sáenz Salcedo, Aldo R. Estudio de Derecho Comercial. Pág. 20



- a) Identificar los tipos de consumidores con características similares; lo que se pretende es evaluar al consumidor por rangos, dividiendo así, los que pueden adquirir el producto fácilmente por tener mejor condición económica, los que comparan los productos para optar al que se adapte a su necesidad económica, y los que compran los productos de menor valor por ser de menor condición económica.
- b) Segmentar el mercado antes de realizar un estudio en función del producto o servicio que se esté llevando a cabo; esto quiere decir, que se seleccione o divida el mercado en el cual se quiera implementar el nuevo producto, previo a realizar el estudio de campo para determinar si un producto tendrá éxito en el mercado o no.

Tomando en cuenta los criterios de segmentación, como lo son: los criterios geográficos, demográficos y socio-culturales; los criterios de personalidad y estilo de vida; criterios de comportamiento respecto a un producto determinado; y criterios de actitudes psicológicas en relación a un producto determinado.

- c) Seleccionar el mercado apto entre los segmentos resultantes; La razón de realizar una separación es porque el mercado que existe para un producto es tan amplio y variado, que no es rentable adaptar un producto para cada tipo de consumidor que pueda existir, así mismo con el objeto de que las empresas detecten mejores oportunidades y eviten riesgos que generen pérdidas.
- d) Enfocar el estudio sólo en el mercado más atractivo; es decir, que se coloque una mínima cantidad del nuevo producto al mercado con el fin de reducir riesgos y

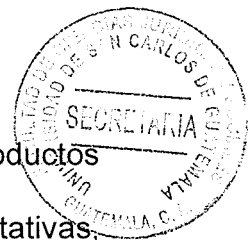


evaluar el impacto que ocasionará, teniendo en cuenta la condición económica de los consumidores y si tal producto podrá satisfacer sus necesidades, para comprobar si el nuevo producto tendrá éxito o no en el mercado.

- e) Dirigir el producto o servicio sólo hacia el mercado más atractivo; Esto va a depender del estudio que se realice al mercado para obtener los resultados que se esperaban, logrando así una mayor eficacia en la distribución de sus productos o servicios.

Éstos pasos se obtienen mediante el estudio que realiza el consumidor describiendo las características sobre un producto o del estudio realizado por los usuarios sobre un servicio determinado, el cual sirve para definir al público objeto de estudio. Para identificar al tipo de consumidor se requiere ciertas características en cuanto a su comportamiento, necesidad y motivación, para seleccionar que grupo es más atractivo para la empresa, por medio de la segmentación del mercado, es necesario verificar los siguientes aspectos:

- a) Demográfico: selecciona al consumidor en función de sus características físicas (sexo, edad); sociales (estado civil, clase social, nacionalidad); y, económico (ingresos, educación, empleo, etc.)
- b) Psicográfico: los motivos por los que el cliente adquiere un servicio (necesidades, personalidad, percepción y actitudes), refiriéndose a la personalidad y a las tendencias perdurables de la reacción de un individuo.



- c) Conductual: esta característica ayudará a determinar las cantidades de productos que se consumen, así como los hábitos de consumo o de utilización (expectativas, valores y creencias).
- d) Estilo de vida: se refiere a las características en general, así como es, la forma de actuar, de utilizar el tiempo y de gastar el dinero. Actividades (deportivas, leer, escribir, etc.), de interés (autos, viajes, ropa, maquillajes, etc.).
- e) Estar conectado: El consumidor actual maneja la internet como el lugar favorito de búsqueda de productos y servicios, por lo que, se puede considerar que actualmente es el medio de comunicación más importante en el mercado y el más usado a través de teléfonos celulares, convirtiéndose así en una herramienta necesaria para una mejor eficacia en el comercio.
- f) El comercio es cambiante: Los consumidores en la actualidad saben elegir dependiendo a su conveniencia, y suelen identificar rápidamente que productos o marcas satisfacen sus necesidades, pero, así mismo los consumidores pueden cambiar sus expectativas sobre un bien o servicio y cambiarlo por otro, lo que suele ser un riesgo para las empresas.
- g) Demanda con inmediatez: Los largos tiempos de espera y los canales lentos de comunicación se convierten en pérdidas para el consumidor contemporáneo, por lo que todo debe ser rápido y al instante.



CAPÍTULO II

2. Sujetos del derecho mercantil

Son aquellas personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él su ocupación diaria, es decir, que realizan estos actos de forma habitual, pudiendo actuar como personas individuales o jurídicas. Tienen que tener capacidad para ser comerciantes, quienes de conformidad con el Código Civil son aptos para contratar y obligarse, ésta capacidad se obtiene por medio de la mayoría de edad y le otorga el libre ejercicio de sus derechos civiles.

Dicho de otra forma, son todas aquellas personas que por alguna razón intervienen en un acto de comercio aunque no sean comerciantes y que por lo tanto se le aplica el derecho mercantil, según Artículo 5 del Código de Comercio de Guatemala: "Cuando en un negocio jurídico regido por este Código intervengan comerciantes y no comerciantes, se aplicarán las disposiciones del mismo." Son sujetos del derecho mercantil los comerciantes reconocidos legalmente, también lo son las personas que accidentalmente realizan alguna actividad de comercio, aunque no tengan establecimiento fijo y por lo tanto se encuentran sujetos a la legislación mercantil.

El comerciante es la parte principal del derecho mercantil y por ende a través del mismo se ha podido determinar la naturaleza mercantil de derivados actos que contienen una relación jurídica que ha surgido por medio del vínculo entre las personas comerciantes y las no comerciantes dentro del tráfico mercantil, a través de la historia del comercio y



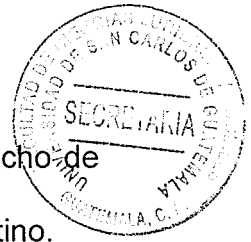
la forma de vida de los sujetos que intervienen en ella.

2.1. Antecedentes del derecho mercantil

El objeto principal del derecho mercantil es la de regular las relaciones comerciales, por lo que se determina que la función del derecho mercantil y el comercio no surgieron por sí mismo, sino que a través del conocido acontecimiento llamado como la progresiva división del trabajo, el cual consistía en condicionar las relaciones sociales, las cuales permitieron que surgiera el derecho mercantil, y por ende esto permitió que se originara la figura del mercader, quien se encargaba directamente de la producción y circulación del producto que más tarde llegaba a manos de los consumidores.

Así mismo surge la figura del comerciante como profesional, llamando a su producción mercancía o mercadería. En la edad antigua surge el trueque, lo que permitía el intercambio de bienes o servicios, al inicio dicho intercambio tenía como fin el consumo, pero con el pasar del tiempo, aunque el trueque le permitió obtener ganancias, no fue suficiente para satisfacer las necesidades básicas de la población, pero si se volvió el principal motivo para que surgiera la moneda la cual sí tenía un valor representativo.

El derecho mercantil en la edad antigua, al obtener su mayor auge en Grecia quien por sus cercanías al mar mediterráneo le permitió tener comunicación con varias ciudades, lo cual hizo que la actividad comercial en el mar fuera una actividad de primer orden para la economía, haciendo que surgieran dos figuras: El préstamo a la gruesa ventura, que consistía en que un sujeto realizaba un préstamo a otra persona, poniendo en

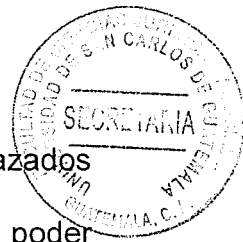


riesgo el patrimonio del prestamista si en caso ocurriera un siniestro, por el hecho de condicionarlo con que el navío debía de partir y regresar exitosamente de su destino.

La otra figura que surgió fue, la echazón: La cual le permitía al capitán aligerar el peso de la carga echando las mercaderías al mar y sin responsabilidad alguna, esto lo podía hacer en caso de que surgiera una avería gruesa, lo que significa un encallamiento o captura del naufragio. En Roma, el derecho mercantil no logró el reconocimiento como derecho particular, ni como un determinante a los actos jurídicos de carácter comercial, lo que hizo que los juristas implementaran reglas a esta institución, logrando que fueran escasas las normas que rigieran al comercio.

El comercio en la edad media se convirtió en una actividad pujante que rebaso al derecho romano, pues fue un gran avance para la actividad comercial por el hecho de que le permitió realizar múltiples operaciones en un mismo día, entre personas que provenían de diferentes lugares del mundo, por lo que, alcanzó un gran desarrollo.

Por falta de normas jurídicas en esta época hizo que surgieran distintos gremios organizados por comerciantes de acuerdo a la industria que desarrollaban, permitiendo así resolver los conflictos que se derivaban de las actividades comerciales, por medio de tribunales instituidos para la aplicación de estatutos que en el principio solo eran aplicables a sus miembros, y conforme el comercio fue evolucionando, se aplicó incluso a los no comerciantes, siempre y cuando tuvieran una relación jurídica con un comerciante, así como lo establece en la actualidad el Artículo 5 del Código de Comercio de Guatemala.



Para la época de la edad moderna el comercio así como estatutos fueron reemplazados por leyes implementadas por los monarcas quienes podían hacerlo por medio del poder que les facultaba, lo que permitió que surgiera así el estado-nación, centralizando el poder en el soberano quien era el único legitimado para crear normas de validez, razón por la cual, la costumbre dejó de tener importancia en ese tiempo. En esta época surgieron dos hechos importantes: a) se promulgó un Código para el comercio; y, b) el derecho mercantil dejó de ser una ley clasista para convertirse en un derecho destinado a regir relaciones objetivas que la ley tipifica como comerciales.

El derecho mercantil guatemalteco en la época de la colonia, regía su vida jurídica por la legislación de la metrópolis que era: a) la recopilación de las leyes indianas, b) las de castilla, c) las siete partidas que contenían normas destinadas al comercio, incluso el Doctor Mariano Gálvez quiso modernizar al derecho, sustituyéndolo por un derecho español al cual llamó Códigos de Livingston, siendo precursor de los mismos Eduardo Livingston, d) las ordenanzas de Bilbao.

El comercio era controlado por el consulado de mexicano, en la época liberal, se crea el primer código de la revolución liberal en el año de mil ochocientos setenta y siete, al promulgarse los nuevos códigos de Guatemala, incluyendo un Código de Comercio, el cual formaba parte esencial del Código Civil y con el paso de los años fue separando del Código Civil para poder formar uno nuevo Código, así mismo con una ley especial de enjuiciamiento mercantil, emitido por el Decreto 191, suscrito por Justo Rufino Barrios, de fecha veinte de julio de mil ochocientos setenta y siete, entrando en vigencia el quince de septiembre del mismo año.



En el año de 1942 se crea el segundo Código de Comercio, contenido en el Decreto 2946 del presidente de la República durante el gobierno de Jorge Ubico, en el surgen las sociedades mercantiles. Por último el actual Código de Comercio de 1970, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, este proyecto fue elaborado por una comisión, sometiéndose después a una discusión minuciosa por medio del Colegio de Abogados y de Economistas quienes emitieron dictamen favorable, y fue promulgado el 9 de abril de 1970 pero entro en vigencia el 1 de enero de 1971.

Guatemala ha cruzado por un proceso difícil con referencia al desarrollo mercantil, por lo que puede decirse que todo éste proceso integra el derecho mercantil y ha sido protagonista en cada uno de los movimientos que ha sufrido este derecho, ha sido víctima de cambios, modificaciones e incluso ha estado en peligro de quedar atrás una historia en la que el comercio era la primera actividad económica.

El derecho mercantil, como rama del derecho en general, es reciente si se toma en cuenta la antigüedad de otras normas jurídicas. Ello obedece a las circunstancias históricas precisas en el desarrollo de la civilización, de la ciencia como la Historia, Sociología o la Antropología, nos han enseñado que el hombre desde el principio del estudios de la vida, satisfacían sus necesidades con los bienes que la naturaleza le proporcionaba de manera espontánea; y más tarde puso en práctica sus facultades intelectuales y físicas para transformar lo que el ambiente le brindaba.

Conforme se fueron organizando socialmente fue evolucionando y las necesidades se hicieron más complejas, la actividad económica del hombre sufrió una transformación



que habría de inducir el desarrollo de la civilización: lo que se denominó la progresiva división del trabajo, la cual incluía el trabajo de caza, pesca, agricultura, agronomía y artesanía. Este fenómeno histórico vino a condicionar relaciones sociales que posteriormente hicieron surgir el derecho mercantil.

Más allá de ser golpeado, mal estudiado y mal practicado el derecho mercantil que ha surgido en Guatemala, se ha mantenido gracias a que es un derecho autónomo, una norma principal, y tiene relación con la mayoría de las ramas del derecho, desempeñando en conjunto un estado de derecho con el objeto de cambiar y ser ejemplo para los demás países en vías de desarrollo.

Haciendo referencia a la autonomía del derecho mercantil, resulta que el derecho romano no generó el derecho mercantil autónomo, si bien es cierto, ellos crearon el *Jus Civile*, que era un derecho destinado a normar la actividad privada de los ciudadanos, fuera o no de carácter mercantil. En la edad media es cuando surge la división de las dos ramas del derecho privado, y también fue en esta época donde nace la burguesía comerciante, y mientras que la monarquía estimulaba a los comerciantes en su función, nacía el derecho mercantil.

Alguno de los aportes importantes de ésta etapa fue el surgimiento de la letra de cambio, la consolidación de diversos tipos de sociedades mercantiles, el fomento del contrato de seguro, el inicio del Registro Mercantil, pero lo más importante, es que el derecho mercantil se transformó en un derecho autónomo del derecho civil. Algunos de los factores que ayudaron a separar el derecho civil del mercantil fue: el origen de la



codificación del derecho civil variaba del derecho mercantil, la ley mercantil siempre deviene de lo empírico, de lo fáctico, de las prácticas comerciales que preceden al concepto teórico.

En cambio el derecho civil postula exigencias de una profunda cohesión en las sistematizaciones de los conceptos más generales, por otro lado, la existencia de los títulos de crédito sólo pueden funcionar dentro de un derecho flexible, rápido y poco formalista como el derecho mercantil, de igual forma los negocios a distancia provocan problemas que el derecho civil no resuelve, pero, que en lo mercantil si está previsto, gracias a la apertura de créditos que los facilitan, y por último, los negocios mercantiles se desarrollan en masa, a diferencia de los civiles que generalmente son aislados, tomando en cuenta también que el derecho mercantil tiende a ser internacional.

Es por eso que se crea el Código de Comercio, siendo la segunda ley primordial que rige a un Estado en materia comercial después de la ley principal como lo es la Constitución Política de la República de Guatemala quien se encarga de regir en todos los ámbitos al ser humano.

El Código de Comercio de Guatemala de 1970 decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, es un instrumento moderno adaptado a la nueva necesidad de tráfico comercial, tanto en el aspecto nacional como internacional, la idea de buscar la unificación legislativa que hiciera viable el movimiento comercial que generaría el llamado mercado común centroamericano. El nuevo Código de Comercio de Guatemala ha sido creado con el fin de que se cumplan los derechos y deberes del comerciante.



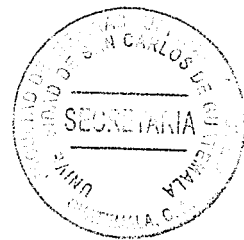
2.2. Fuentes del derecho mercantil

La costumbre: fue la primera fuente formal del derecho mercantil, ya sea como práctica general de los comerciantes o como uso de los comercios, generalmente estos últimos son los que funcionan en la práctica mercantil; Usos de comercios: son las normas creadas por la observancia repetida, uniforme y constante de los comerciantes en sus negocios; Los usos se dividen en dos: Usos normativos: representa una regla de derecho objetivo que se impone como tal a la voluntad de las partes; usos imperativos: es un criterio objetivo para buscar el sentido de la declaración de voluntad contenida en un contrato.

La jurisprudencia: De acuerdo con el Código Procesal Civil y Mercantil en el Artículo 627 establece que cuando se producen cinco fallos reiterados en juicios sometidos a conocimiento de la Corte Suprema de Justicia, por medio del recurso de casación, se genera doctrina legal que puede citarse como fundamento de pretensiones similares.

Sin embargo, si se trata de interpretar la ley ya existente, estos fallos no están generando nuevas normas y por lo mismo no son fuentes directas de lo normado. Distinto es cuando hay ausencia de norma para el caso concreto y se falla en observancia de los Artículos 10 y 15 de la Ley del Organismo Judicial, porque en tal caso sí se está produciendo una norma.

La ley: es la normativa mercantil que se integra a partir de la Constitución, cuyos preceptos se desarrollan en el Código de Comercio y demás leyes y reglamentos que



norman la actividad de los comerciantes, las cosas y negocios mercantiles.

La doctrina: son todos los escritos que los autores han hecho respecto del derecho mercantil.

El contrato: es fuente del derecho mercantil, por medio de el se plasma la voluntad de los particulares, a través de la autonomía de la voluntad.

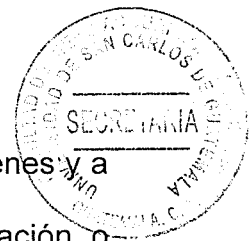
2.3. Definición de comerciante

El concepto de derecho mercantil no tiene unidad en la doctrina, porque para elaborarlo se han tomado en cuenta diferentes elementos que se encuentran dentro de las relaciones del comercio y que caracterizan la forma en que se desarrollan, por lo tanto, el derecho de comercio por ser un derecho antiguo, se basa en hechos empíricos.

Manuel Ossorio, define que comerciante es: "Individuo que, teniendo capacidad legal para contratar, ejerce por cuenta propia, o por medio de personas que lo ejecutan por su cuenta, actos de comercio (v.), haciendo de ello profesión habitual. | En sentido más amplio, toda persona que hace profesión de la compra y venta de mercaderías."⁶

Según el Artículo 2 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 del Congreso de la República establece que: "Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:"

⁶ Ossorio, Manuel. **Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales**. Pág. 178.



Artículo 2 inciso a): “La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.” Esto se refiere al proceso industrial, de fabricación o producción de operaciones para la manipulación de materia prima, se puede caracterizar por su forma, tamaño, densidad, resistencia o estética. Con respecto a la prestación de bienes, es una forma de asegurar cualquier eventual siniestro que pueda ocurrir en la industria.

Artículo 2 inciso b): “La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.” Esta actividad se caracteriza por ser poco formal, ya que se adapta a las peculiaridades del tráfico comercial, otra de sus características es que es adaptable al cambio y condición del comercio, no cabe duda de que esto le garantiza la seguridad de negociar o contratar en base a los principios de la verdad sabida y buena fe guardada, tomando en cuenta que en el derecho mercantil toda prestación se presume onerosa, y ante la duda debe favorecer cualquier solución que haga más factible y segura la intermediación en circulación.

Artículo 2 inciso c): “La banca, seguros y fianzas.”

Artículo 2 d): “Las auxiliares de las anteriores.”

Es importante tomar en cuenta las dos teorías que definen de una mejor forma al derecho mercantil: La teoría subjetiva determina que el derecho mercantil tiene relación en la doctrina, porque para elaborarlo se han tomado en cuenta diferentes elementos que se encuentran en las relaciones del comercio y que caracterizan la forma en que se desarrollan, por lo tanto, ésta teoría lo define como al conjunto de principios doctrinarios



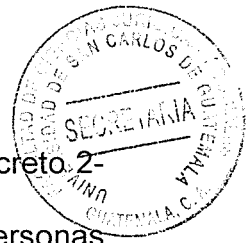
y normas de derecho sustantivo, que rigen la actividad de los comerciantes en su función profesional. Se le denomina subjetivo porque el elemento primordial a tomar en cuenta es el sujeto que interviene en el movimiento comercial.

Teoría objetiva: a diferencia del concepto anterior, la teoría objetiva define al derecho mercantil, como al conjunto de principios doctrinarios y normas de derecho sustantivo que rige los actos objetivos del comercio. Se le denomina objetivo por el hecho de que se toma en consideración los actos de entrega o recepción de un objeto y no analiza a quienes los intercambian. Esta teoría ya no se refiere exclusivamente a los sujetos, sino a una serie de relaciones jurídicas tipificadas por el Código como mercantiles, cualquiera que fuera el sujeto.

2.4. Clases de comerciante

Si bien se determina que comerciante es aquella persona que, con intenciones de lucro, compra para revender, colocando o desarrollando una actividad intermediadora entre el productor o fabricante y el consumidor de bienes o servicios. Con base a esto, en el derecho mercantil se hace referencia solamente a dos clases de comerciantes; el comerciante individual y el comerciante social.

El comerciante individual es uno de los sujetos más importantes en el Derecho Mercantil de comercio, como una función profesional, para lo que sea necesario tener capacidad legal para desempeñar la actividad del comercio dentro de un marco jurídico establecido.



Como bien lo establece el Artículo 6 del Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70 del Congreso de la República: "Tiene capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme al Código Civil, son hábiles para contratar y obligarse." Por lo que, se cita el Artículo 8 del Código Civil Decreto Ley 106 del Congreso de la República, el cual establece que: "La capacidad para el ejercicio de los derechos civiles se adquiere por la mayoría de edad." Esto quiere decir que tienen la actitud para poder ejercer derechos y contraer obligaciones al cumplir los dieciocho años de edad.

Es importante hacer énfasis en el comerciante individual en teoría, el cual ejerce en nombre propio y no en relación de sociedad, dedicados a la transacción e intercambio de bienes y prestación de servicios, de forma lícita. Según la Enciclopedia Jurídica el comerciante individual es: "Una persona física que de forma profesional, organizada, y en nombre propio desarrolla una actividad de contenido económico, disfrutando de un estatuto jurídico singular."⁷ Es decir, que el comerciante es el que actúa en forma directa en la esfera del comercio, quien interactúa con los clientes en la prestación de bienes o servicios.

El comerciante social, se caracteriza por ser de naturaleza asociativa y de convivencia social. Éste fenómeno se desarrolla desde el simple contrato de participación, ya sea con personajes nacionales o internacionales. La sociedad mercantil surge de la necesidad que tiene el sujeto individual de asociar la capacidad económica e intelectual

⁷ <http://www.enciclopedia-juridica.com/d/comerciante-individual/comerciante-individual.htm> (Consultado 16 de septiembre de 2020)



con el fin de que pueda desarrollar una actividad industrial, de intermediación o de prestación de servicios.

Por lo que, se puede sintetizar que el comerciante social es la sociedad formada bajo forma mercantil, con calidad de comerciante, no importando cual sea su objeto, ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualquiera de las actividades que se refiera a la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, la banca, seguros y fianzas. También se define como una entidad formada por dos o más personas que realizan un contrato solemne en el cual los socios ponen en común acuerdo bienes o actividades con fines lucrativos, con el objeto de repartirse los beneficios de los negocios al cual van a dedicarse.

Las sociedades mercantiles son agrupaciones de varias personas que, mediante un contrato se unen para la común realización de un fin lucrativo, crean un patrimonio propio y adoptan una de las formas mercantiles, ya sea, de tipo personalista o capitalista según sea el caso, se identifican con razón social o denominación social, en la que todos los socios tienen una responsabilidad subsidiaria, limitada, ilimitada o solidaria respecto de sus obligaciones.

Los órganos supremos son la junta general o junta totalitaria o bien la asamblea general o la asamblea totalitaria; su órgano de administración lo puede ejercer uno de los socios o bien un administrador único o en consejo de administración, a falta de disposición, todos los socios, y su órgano de vigilancia o fiscalización lo ejercerá uno o más socios o los contadores, auditores o comisionarios.



2.5. Principios del derecho mercantil

En el derecho mercantil existen varios principios que expresan y caracterizan al mismo como tal, distinguiéndolo de las demás normas jurídicas, haciéndolo único en el tráfico comercial.

La buena fe: Según este principio en el derecho mercantil, las personas individuales o jurídicas, realizan sus actividades mercantiles de buena fe, en sus intenciones y deseos de negociar, siendo este un requisito esencial de los contratos mercantiles que permite interpretar los actos de comercio con arreglo a este principio, toda vez que se tenga claro que oportunidad es factible atender a la intención de las partes contratantes que se relacionan mercantilmente con la confianza que mutuamente se inspiran, y en algunos casos cuando la ley es demasiado severa y poco práctica, no cumple en determinadas ocasiones las exigencias jurídicas que está llamada a desempeñar.

La verdad sabida: Claro está que el comercio es una necesidad de la actividad humana, aunando la verdad sabida con la buena fe de los sujetos que forman parte de la relación comercial para negociar con los productos o la prestación de servicios que la industria proporciona, ya que sería muy difícil el progreso comercial si los comerciantes no conocieran sus derechos y obligaciones en los negocios mercantiles que realizan.

Toda prestación se presume onerosa: Éste principio se refiere que cuando los comerciantes negocien con bienes o servicios no será en forma gratuita, sino que todo acto de comercio tendrá su valor.



Intención de lucro: Se refiere este principio a que los comerciantes en su actividad profesional buscarán obtener una ganancia o utilidad.

Ante la duda deben favorecerse las soluciones que hagan más segura la circulación:

Según este principio, los comerciantes en su actividad y por ser el derecho mercantil poco formalista deben a través de la buena fe y la verdad sabida, posibilitar el tráfico mercantil en forma segura.

Intención de lucro: Se refiere este principio a que los comerciantes en su actividad profesional buscarán obtener una ganancia o utilidad.

2.6. Características del sujeto del comercio

Poco formalista: Los negocios mercantiles se concretan en simple formalidades, se caracteriza por la realización en masa, la necesidad de hacer buen uso del tiempo son cualidades propias de la actividad profesional de los comerciantes y de la empresa, por lo que, no es necesarios acudir a mayores formalidades y la existencia de normas que toleren la realización rápida de los negocios.

Profesionalidad: El derecho mercantil se aplica a la actividad profesional de los comerciantes y es a ella a la que primariamente responde, aunque no siempre tendrán que tener carácter de formalistas.

Flexibilidad: Se requiere de normas jurídicas que frente a circunstancias cambiantes y con frecuencia imprevistas, antes de ser un obstáculo, permitan y faciliten los negocios



mercantiles.

Seguridad: al enfrentarse un conflicto entre la seguridad del tráfico y seguridad del derecho, da primacía a la primera, subordinando la realidad a la apariencia jurídica.

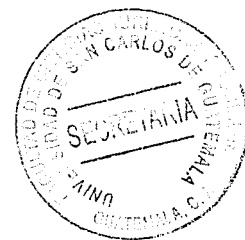
Rapidez: el comerciante debe negociar en cantidad y en el menor tiempo posible.

Cambiante: el comercio es una función humana que cambia día a día por diversos motivos (políticos, científicos y culturales), las formas de comerciar se desenvuelven progresivamente, por lo que deben ser ágiles.

Adaptabilidad: porque el derecho mercantil, derivado del poco formalismo tiende a adaptarse a los cambios que se puedan generar en el tráfico comercial.

Internacionalidad: porque las actividades mercantiles tienden a borrar las fronteras y buscar los mercados más amplios que los circunscritos en un solo país, los cuales le permitan tener mejores oportunidades y ganancias.

Tendencia socializadora: el derecho mercantil tiende al desarrollo cuando las normas que disciplinan (la protección a las empresas, la obligación de contratar, la prohibición de la creación de monopolios, protección a la libre competencia), entre otros que se manifiestan y relacionan plenamente en un entorno social.



CAPÍTULO III

3. Servicios financieros

“Es toda actividad comercial o de intermediación de recursos que permita el manejo, aprovechamiento e inversión del dinero o que genere valor a través de éste. Son las actividades realizadas con el propósito de movilizar los recursos de un grupo de personas determinadas. Se realizan en una serie de movimientos que canalizan los excedentes de dineros de las personas o empresas, hacia la adquisición de productos o servicios que generen valores adicionales al inicialmente invertido estos pueden estar representados en unidades monetarias reales o en unidades de valor (nominales). La recuperación de estos valores están representadas en tasas de interés.”⁸

Las entidades bancarias por su clasificación son: estatales, privadas, mixtas o extranjeras y de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros pueden efectuar sus operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes: recibir depósitos monetarios, por plazo y por ahorro; crear y negociar bonos y/o pagarés (previa autorización de la Junta Monetaria); obtener financiamiento del Banco de Guatemala; obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros; otorgar créditos; realizar descuento de documentos; otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito; emitir y operar tarjeta de crédito; realizar arrendamiento financiero.

Así mismo, realizar factoraje; invertir en títulos valores emitidos y garantizados por el

⁸ www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/finance_s/finance_s.htm (Consultado 02 de marzo de 2021)



estado; adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles y muebles; constituir depósitos en otros bancos del país y bancos extranjeros; cobrar y pagar por cuenta ajena; recibir depósitos con opción de inversiones financieras; comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; servir de agente financiero; otorgar garantías, prestar avales, otorgar fianzas; emitir o confirmar cartas de crédito; actuar como fiduciario; compra y venta de moneda extranjera; aperturas de cartas de crédito, efectuar operaciones de cobranza; realizar transferencia de fondos; y arrendar cajillas de seguridad.

3.1. Antecedentes de los servicios financieros y entidades bancarias y supervisoras.

“Los inicios de la actividad bancaria en Guatemala se remontan a 154, con la creación de la Casa de Fundición, entidad que tenía a su cargo la función de marcación de metales, posterior a eso, en 1773 se fundó la primera Casa de la Moneda en Guatemala, acuñando así la primera moneda de cinco doblones.”⁹ La historia de la actividad bancaria abarca desde tiempos antiguos, lo que significa que al menos existía la necesidad de implementar un método que facilitara la creación, uso, manejo y protección de la moneda por medio de la actividad bancaria en el país.

Santos Urías, también señala que: “(...) con el traslado de la capital de Santiago de los Caballeros de Guatemala al Valle de la Ermita, así como también con la independencia del 15 de septiembre de 1821 y la integración de la Federación Centroamericana, se

⁹ Santos Urías, José Fernando. **La exclusión de activos y pasivos aplicada a una entidad bancaria privada guatemalteca.** Pág. 79



produjo una confusión monetaria, en virtud de que circulaban al mismo tiempo monedas nacionales y extranjeras.”¹⁰ Al convertirse en una federación integrada por varios países, los ciudadanos no sabían que moneda era la que debía predominar, por lo que podía circular ambas monedas en el territorio guatemalteco, incluso la confusión no solo se dio en la moneda, sino también en las costumbres sociales.

Resumiendo lo señalado por Santos Urías: “Resulta prudente resaltar que en el segundo periodo del siglo XIX el comercio exterior registró un notable desarrollo, por lo que permitió que se restaurara la Casa de la Moneda, así mismo se aprobó el aumento de las acuñaciones de oro y plata en Guatemala; los cuales trajeron como consecuencia que se registrara la disminución dentro del mercado de los principales productos de exportación, lo que produjo como resultado la escasez de fondos.”¹¹ Con esto surgió un importante acontecimiento en la actividad bancaria en el país, a lo que se le llamó la Casa de la Moneda, quien jugó un gran papel en la economía guatemalteca.

Atendiendo a lo anterior, el autor Santos Urías hace mención a:

“Los acontecimientos importantes para la actividad bancaria en Guatemala: a) En 1898, durante el gobierno de Manuel Estrada Cabrera, se creó el Comité Bancario; b) En 1924 se creó la Ley Monetaria y de Conversión, la cual tenía como objetivo fijar una moneda de tipo estable mediante la cual se creó el Quetzal; c) En 1926 se creó el Banco Central de Guatemala como único emisor de moneda nacional, generando como

¹⁰ Ibid. Pág. 79

¹¹ Ibid. Pág. 79



consecuencia un orden monetario y bancario dentro del país; y d) En 1946 la Ley Monetaria sufrió reformas y trajo como consecuencia la creación del Banco de Guatemala, entidad que dio comienzo con sus actividades el 1 de julio de ese mismo año."¹²

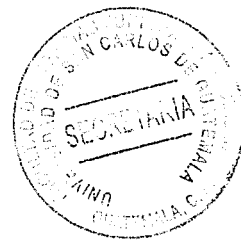
Es evidente que los indicios de la actividad bancaria se dieron desde el año 1898, a partir de la creación del Comité Bancario, más adelante de lo descrito en el párrafo anterior, a través de la creación del Banco Central de Guatemala surgieron problemas dentro del territorio guatemalteco, lo que originó la revolución de 1944, la cual permitió que se creara la primera Ley Monetaria, y así mismo la primera Ley de Banco de Guatemala.

Antes de la creación de la moneda denominada quetzal, la legislación sufrió muchas modificaciones por la misma necesidad que atravesaba el país.

Se creó la nueva Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, por la necesidad de la población y situación política, aunada a esto los logros tecnológicos que se dieron a nivel mundial, lo que conllevó que las leyes sufrieran cambios y a la vez que se exigieran más en cuanto al manejo de las actividades bancarias en Guatemala.

Siguiendo el mandato Constitucional, la Junta Monetaria es la encargada de promover el crecimiento y desarrollo de la economía a nivel nacional; y la Superintendencia de Bancos es la encargada de vigilar e inspeccionar a los bancos y demás entidades que por disposición de la ley esté a cargo la Superintendencia de Bancos.

¹² Ibid. Pág. 80



3.2. Definición de servicios financieros

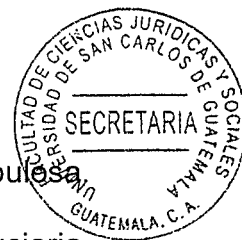
“Es toda actividad comercial o de intermediación de recursos que permite el manejo, aprovechamiento e inversión del dinero o que genere valor a través de éste. Son actividades realizadas con el propósito de movilizar los recursos de un grupo de personas determinado. Se realizan una serie de movimientos que canalizan los excedentes de dinero de las personas o empresas, hacia la adquisición de productos o servicios que generen valores adicionales al inicialmente invertido, éstos pueden estar representados en unidades monetarias reales (moneda) o en unidades de valor (nominales).”¹³

A lo que se refiere la definición anterior, es al manejo que realizan las entidades que prestan el servicio de captación y a su vez de otorgamiento de créditos a sus clientes, con el fin de ofrecer financiamientos a largos plazos por medio de un contrato en el cual pactan la voluntad de las misma, dichos créditos pueden ser representados por dinero o en unidades de valores.

Servicio es: “(...) Conjunto de elementos personales y materiales que, debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia general y pública.”¹⁴ Y financiero es: “Adjetivo. Concerniente a la hacienda pública, a las operaciones bursátiles, al tráfico bancario y a los grandes negocios industriales o mercantiles; es decir, a cuantas actividades se fundan en el manejo efectivo de sumas

¹³ <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=contenido&id=2011C0303> (Consultado 06 de mayo de 2021)

¹⁴ Ossorio, Manuel. Op. Cit. Pág. 889



grandes de dinero o en la útil ficción del crédito, en cuantía incluso fabulosa Substantivo. Hacendista, economista, teorizante o práctico en cuestión fiduciaria, económica o crediticia.”¹⁵

El servicio financiero, tiene como objetivo satisfacer una necesidad personal o material en cuanto al manejo, aprovechamiento e inversión de dinero o bien que genere algún tipo de ganancia a través de éste.

3.3. Clasificación del servicio financiero

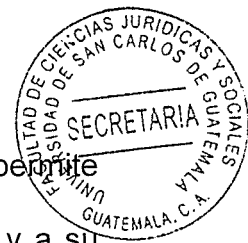
Por su clasificación el servicio financiero guatemalteco se divide en: servicios financieros regulados y servicios financieros no regulados, por lo que, es importante establecer la diferencia y la funciones de cada uno.

Servicios financieros regulados:

Son las entidades encargadas de fiscalizar y regular el buen funcionamiento de los que intervienen en los servicios financieros, para lo que se valen de instituciones que se dedican a obtener recursos de una persona llamada prestamista, para después ofrecer tales recursos a varias personas llamadas prestatarios, dando un ejemplo de ello son las compañías de seguro, los fondos de inversión y de pensión.

El servicio financiero regulado se encuentra integrado por varias instituciones quienes

¹⁵ Ibídem. Pág. 418, 419



se dedican a operar legalmente a través de un ordenamiento jurídico el cual les permite constituirse como tal, éstas se encuentran autorizadas por la Junta Monetaria y a su vez fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, integrándose por el Banco Central, los bancos del sistema, las sociedades financieras, las casas de cambios y los auxiliares de crédito que en todo caso serían los almacenes generales de depósito, seguros y fianzas. Quienes se encuentran organizados de la manera siguiente:

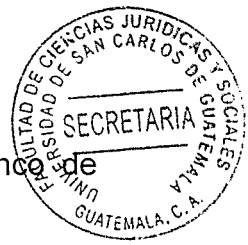
Junta Monetaria: Según lo establecido en el Artículo 26 de la Ley de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto 16-2002 establece como atribuciones de la Junta Monetaria las siguientes:

Artículo 26 inciso a): "Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional."

Artículo 26 inciso b): "Velar por la liquidez y solvencia de sistema bancario nacional."

Artículo 26 inciso c): "Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito leal, de conformidad con la presente Ley; (Se relaciona con la Resolución JM-177-2002 de la Junta Monetaria)."

Artículo 26 inciso d): "Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella; (se relaciona con la Resolución JM-176-2002 de la Junta Monetaria)."



Artículo 26 inciso e): Acordar, interpretar y reformar los reglamentos del Banco de Guatemala;

- a) Acordar el presupuesto del Banco de Guatemala;
- b) Nombrar y remover al gerente del Banco de Guatemala;
- c) Fijar y modificar los encajes de los bancos;
- d) Fijar y modificar las tasas de interés del Banco de Guatemala; y,
- e) Fijar las tasas máximas de interés en operaciones pasivas y activas de los bancos y regular el crédito bancario de acuerdo a la ley.

Banco de Guatemala: Es una entidad descentralizada, autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala. Tiene como objetivo fundamental contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, proporcionando las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias.

El Banco Central es el Banco de Guatemala y la única entidad bancaria autorizada para emitir billetes y monedas en el territorio nacional y se rige bajo la dirección general de la Junta Monetaria y su Ley Orgánica. Tiene dos clases de funciones que son:



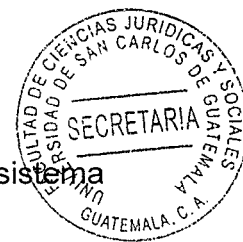
Las funciones de orden interno, el cual se encarga de:

- a) Adecuar los métodos de pago y la política de crédito a las necesidades que surgen del país, a la vez se encarga del desarrollo de las diferentes actividades de producción, así mismo prevenir la inflación, especulación de cualquier acto en los que se pueda ver afectado el interés colectivo.
- b) Mantener la debida coordinación entre las diversas actividades económicas y financieras promovidas por el estado que se vean afectadas por el mercado monetario y crediticio así mismo mantener una coordinación adecuada entre la política fiscal y política monetaria.

La función de orden internacional, está diseñada para encargarse de:

- a) Hacer que permanezca el valor externo y el cambio o conversión de la moneda nacional de conformidad con el régimen que establece la Ley Monetaria.
- b) Establecer el manejo de las reservas monetarias internacionales del país, así mismo sobre el régimen de las transferencias internacionales con el propósito de prevenir que el país sufra de presiones monetarias indebidas.

A partir del 14 de marzo de 1994 el sistema financiero del Banco de Guatemala, dejó de comprar la moneda extranjera al sector privado, por lo mismo que no le corresponde tal



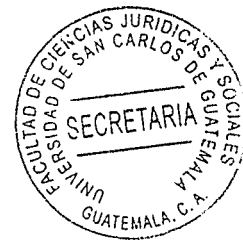
función, sino que legalmente estas operaciones le corresponde realizarlas al sistema financiero nacional.

Superintendencia de Bancos: Es una entidad que se rige por las disposiciones de la Junta Monetaria, siendo el órgano que ejerce la vigilancia e inspección de los diferentes bancos del país, además de las entidades bancarias también tiene a su cargo a las instituciones de créditos, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguro y demás entidades sujetas a su control, con el objeto de que éstas mantengan la solidez económica y liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones y deberes legales, así mismo que brinden los servicios adecuadamente a través de una efectiva y eficiente administración.

La Superintendencia de Bancos es legalmente reconocida como un órgano de vigilancia y fiscalización del sector financiero del país, organizado bajo la dirección de la banca central y está conformado por:

- a) La Junta Monetaria (como órgano rector);
- b) El Banco de Guatemala (como Banco Central);
- c) Bancos del sistema debidamente autorizados.

Bancos del sistema: Instituciones Bancarias: Solamente las entidades legalmente autorizadas podrán operar dentro del territorio de la República, pudiendo negociar con los préstamos obtenidos por un grupo de personas mediante el recibo de depósito o la venta de bonos, títulos u obligaciones de cualquier otra naturaleza, quienes por sus



efectos legales podrán ser consideradas como instituciones bancarias.

Los bancos nacionales, privados o mixtos, deberán legalmente constituirse en forma de sociedades por acciones de responsabilidad limitada, de conformidad con el Código de Comercio de Guatemala y demás leyes especiales de la República. Los bancos nacionales del estado se constituirán en la forma que establezcan las leyes que regulen su organización debiendo cumplir los requisitos establecidos en la Constitución, la Ley de Bancos y Grupos financieros, Código de Comercio de Guatemala y demás leyes.

Clases de bancos:

- a) Bancos comerciales: Son instituciones bancarias de crédito que perciben dineros por medio de depósitos monetarios y depósitos a menor plazo a través de los usuarios, con el objetivo de invertir principalmente el producto o servicio en operaciones activas a corto plazo.
- b) Bancos hipotecarios: son instituciones de crédito que se dedican a emitir bonos hipotecarios o en su caso prendarios así mismo el de recibir depósitos de ahorro y a largo plazo, con el objeto de invertir principalmente el producto o servicio, en operaciones activas de mediano y largo plazo.
- c) Bancos comerciales e hipotecarios: Son instituciones muy importantes dentro del derecho mercantil, de las cuales se deben de establecer dos departamentos, separados e independientes, a través de los cuales se realizarán las operaciones respectivamente que correspondan a la banca comercial y a la banca hipotecaria.



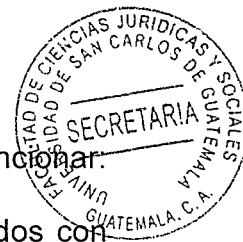
d) Bancos de capitalización: Son instituciones de crédito que se dedican a emitir títulos de capitalización y a recibir primas de ahorro con el objetivo de invertir en distintas operaciones activas su producto o servicio por plazos relativos al tipo de obligaciones que se contraigan.

e) El fideicomiso: En este caso no se habla de una institución bancaria en su caso, sino de una figura que relaciona a varias personas y bienes cuya administración genera productos y beneficios, todo documento que contenga fideicomiso tiene fines establecidos que intervienen en las actividades económicas del país por los tipos de recursos que maneja. Existe gracias a la intermediación de un fiduciario quien se encargara de la administración de dichos bienes, y quien únicamente puede ser un banco o institución de crédito previamente autorizada por la Junta Monetaria.

En las operaciones bancarias, estas instituciones están encargadas de realizar diferentes operaciones, con el objeto de cumplir con sus fines, como lo son las siguientes:

Operaciones activas: son aquellas operaciones que realizan los bancos y que surgen un derecho a ejercer a favor del banco y en contra de terceras personas, sin importar la forma jurídica en que se formalice, así mismo el instrumento legal que se vaya a utilizar o del registro contable y legal que se adopte.

Esto significa que las operaciones de crédito establecidas por la ley, son las que el banco concede a las personas o entidades, previo estudio económico sobre la



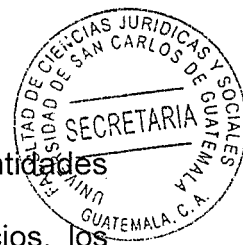
capacidad de pago que el futuro deudor tenga, entre las que se pueden mencionar: préstamos fiduciarios, hipotecarios, prendarios, con bono de prenda, garantizados con cédulas hipotecarias, descuento de documentos, inversiones a través de diferentes títulos valores, préstamos con garantía mixtas y otros que contemplen las leyes específicas.

También se pueden incluir como operaciones activas, la emisión y operación de tarjeta de crédito, arrendamiento financiero, reportos y créditos en cuentas de depósitos monetarios.

Operaciones pasivas: Son aquellas operaciones que realizan los bancos de las cuales nace instantáneamente un deber u obligación para el banco quien ofrece conjuntamente una garantía que asegure el cumplimiento de una obligación, ya sea en cuanto a la recuperación de fondos, mantenimiento de valor, rendimiento, liquidez y otros asuntos que incluyan la restitución de fondos, pudiendo decir que se refieren a las actividades encargadas de la captación de recursos económicos para ser colocados posteriormente.

Entre otras se podrá mencionar: depósitos monetarios, depósitos de ahorros, depósitos a plazo fijo, obtención de líneas de crédito con organismos nacionales e internacionales, bonos bancarios, creación de obligaciones convertibles en acciones, reporto y otros que contemplen las leyes específicas.

Otras actividades bancarias: Son operaciones indiferenciadas, es decir, que ni dan un



derecho ni crean una obligación para el banco, son servicios que las entidades bancarias cobran y que los clientes estén dispuestos a pagar por los servicios, los cuales no implican intermediación financiera ni compromisos financieros para las mismas, también llamadas operaciones de confianza, las cuales pueden ser:

- a) Servicios financieros entre los que encontramos cobros por cuenta ajena, cambio de monedas extranjeras, reporto (por cuenta de terceros).
- b) Servicios no financieros que son actividades que generan un valor agregado para la institución aprovechando la infraestructura ya establecida.

Las financieras son instituciones bancarias que actúan como intermediarios financieros especializados en operaciones de banco de inversión, dedicadas a promover la creación de empresas productivas por medio de la captación y canalización de recursos entrantes y salientes a mediano y largo plazo; Las empresas industriales, agrarias o ganaderas son las que intervienen, ya sea en forma directa (adquiriendo acciones o bien como participante), o en forma indirecta (otorgando créditos para su organización, ampliación, modificación, transformación o fusión), siempre que se promueva el desarrollo y la diversidad de la producción.

Aseguradoras: Es un contrato mediante el cual el asegurador se obliga a resarcir un daño, pagando una suma de dinero, en caso ocurriese alguna la eventualidad prevista en el contrato y el asegurado o tomador del seguro, se obliga a pagar la prima correspondiente por los daños efectuados.



Servicio financiero no regulado:

Son instituciones constituidas de forma legal como sociedades mercantiles generalmente figuran como sociedades anónimas, las cuales no se encuentran reconocidas, ni son autorizadas por la Junta Monetaria como instituciones financieras y como consecuencia, no son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, su autorización responde a una base de tipo general legislada básicamente en el Código de Comercio de Guatemala.

Hay dos clases de instituciones no reguladas, las cuales son:

- a) Las instituciones financiadoras constituidas como sociedades mercantiles que actúan bajo la figura de sociedades anónimas, dedicadas a las operaciones de crédito, de inversión y descuento de documentos comerciales, y;
- b) Las instituciones financiadoras que regularmente trabajan como representantes de empresas del exterior, o bien se trata de empresas individuales que se dedican al préstamo de dinero por medio de garantías prendarias o hipotecarias.

Legalmente estas entidades son fiscalizadas por la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT y pueden clasificarse como financieras comerciales o financiadoras, empresas emisoras de tarjetas de crédito, empresas off-shore, cooperativas de ahorro, organizaciones no gubernamentales, empresas exportadoras y prestamistas particulares.



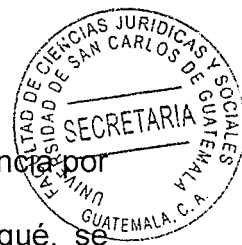
Financieras comerciales o financiadoras: Son entidades con personalidad jurídica constituidas normalmente como sociedades anónimas que se dedican a captación de recursos y colocación de fondos.

Emisoras de tarjetas de crédito: Instituciones jurídicas constituidas bajo la forma de sociedades anónimas que se dedican a la captación de recursos para ser destinados al financiamiento de compra de bienes y servicios a través de tarjetas de crédito, normalmente son empresas afiliadas a los bancos del sistema.

Off Shore: son entidades constituidas en el extranjero, esto se da con preferencia en países que se consideran un paraíso tributario, así mismo estas entidades no pagan ningún impuesto por intermediación financiera; por lo qué, son utilizadas por varios bancos para captar recursos en moneda extranjera y así proporcionar otro tipo de servicios a sus clientes.

Cooperativas de ahorro y crédito: Entidades que obtienen recursos de sus asociados por medio de ahorros y por periodos para poder realizar diferentes operaciones comerciales con el objeto de obtener un rendimiento colectivo en beneficio de sus afiliados.

Organizaciones no gubernamentales: Son comúnmente conocidas con el nombre de ONG'S. Son entidades que se dedican a la captación de recursos de forma internacional, principalmente por medio de donativos, que serán destinados como beneficio a un fin social. A las instituciones internacionales le corresponde la



fiscalización de los fondos aportados. Estas organizaciones surgen de la ineficiencia por parte del estado al no dirigir las donaciones hacia el fin propuesto, por lo que, se encuentran ubicadas especialmente en el área rural.

Empresas exportadoras: Son entidades que se dedican a encaminar la producción de mercancías nacionales para su exportación, adquiriendo de esta manera la mercadería de los propios productores para ser vendida en el extranjero. En algunos casos los mismos productores son los que exportan sus productos.

Prestamistas particulares: Son personas individuales que se dedican a ofrecer créditos de sus propios fondos sin mayor formalidad a personas particulares o empresas, con el fin de obtener mayor rentabilidad.

3.4. Clases de servicios financieros

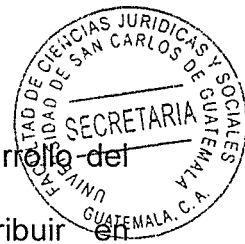
a) **Ria:** Es una empresa realmente reconocida por más de 130 países en el mundo, por ser una de las más grandes referentes a la transferencia de dineros, por su calidad y por el servicio que brinda a las comunidades. Desde 1987, Ria ha procurado ser una alternativa económica, segura y rápida para que sus clientes por medio de remesas envíen a sus familiares y amigos. Es la empresa más conocida en recibir y entregar remesas, prestan un gran servicio a las diferentes comunidades nacionales e internacionales.

b) **Fondo social para la vivienda:** Es reconocida como una institución de crédito, creada por el Decreto Legislativo número 238 con fecha 17 de mayo de 1973, se originó



como un programa de seguridad social en el cual debía de participar el estado como creador del mismo, los patronos y trabajadores, estos últimos, quienes por estar afiliados al sistema de ahorro por medio de la pensión pueden optar o solicitar un crédito para adquirir una vivienda, esta institución la cual tiene personalidad jurídica, es autónoma y de derecho público, tiene como objetivo principal brindar por los medios adecuados la adquisición de viviendas a los trabajadores afiliados.

- c) Airpak: Es reconocida a nivel centroamericano como la empresa líder en envíos y recepción de remesas, quien en la cual actualidad es representada exclusivamente por la entidad Western Unión en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, así mismo se ha expandido recientemente a México.
- d) Red de instituciones de microfinanzas de Guatemala: Esta institución se constituyó legalmente el 30 de marzo de 2001, con el objetivo de ser una entidad representativa para las demás instituciones especializadas en microfinanzas de Guatemala, así mismo, para que mejorara y fortaleciera a las entidades asociadas, al proporcionarle y facilitarle los productos y servicios financieros, técnicos y de captación de dinero, de la misma forma que le brindara representación gremial, por medio de la auto sostenibilidad de los diferentes programas y de las entidades asociadas, con el fin de contribuir en el desarrollo de la microempresa y pequeña empresa del país.
- e) Multicaja: Esta empresa fue creada por un grupo de empresarios que por medio del conocimiento y estudio de desarrollo de complejos residenciales y por la dirección administrativa de entidades financieras, logró solidificar los mecanismos que



complementan al sistema bancario guatemalteco, así mismo, para el desarrollo del mercado secundario de hipotecas a largo plazo. Su fin es contribuir en el financiamiento a largo plazo para el desarrollo de la oferta de viviendas en Guatemala.

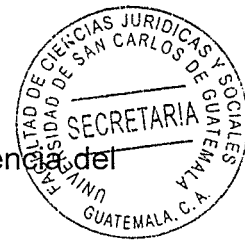
- f) Cooperativa Guyacan R.L.: Es una entidad de ahorro y crédito dedicada a implementar el desarrollo socio económico de sus asociados mediante la prestación de servicios financieros de calidad. Entre los productos y servicios se encuentra una gran variedad de cuentas de ahorro, préstamos y remesas, así como también brinda el uso de tarjetas de créditos y débito para la comodidad de los clientes.
- g) Arrend: Es la compañía leasing de más importancia en Guatemala, se encuentra integrada solo con los mejores clientes, a través de una extraordinaria estructura para brindar un mejor servicio, así, cuenta con un equipo de personas especialmente capacitadas para ejecutar sus operaciones, son fundadores de la compañía CASA, con más de cinco décadas en el mercado financiero. Arrend es una empresa flexible, creativa y ágil al momento de elaborar sus planes, se dedica al financiamiento de vehículos ya sean de uso personal, comercial, de transporte, maquinaria industrial y pesada a través del leasing financiero, operativo e inmobiliario.
- h) Banco Azteca: Es una entidad bancaria que no lleva mucho tiempo de haber iniciado sus operaciones en Guatemala, ante la poca demanda que tuvo en México, lo que permitió que se orientara al sector de menor ingresos, una de las ventajas que ha adquirido esta entidad desde el inicio de sus operaciones fue la experiencia que tuvo



con el Grupo Elektra por más de 50 años a través del otorgamiento de créditos

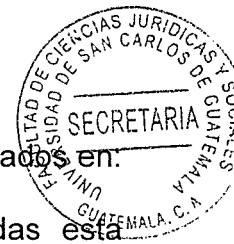
Esta entidad forma parte del Grupo Salinas, la cual es una de las corporaciones más importantes de México que cuenta con la ayuda de TV Azteca, Iusacell, Unefon, Elektra y Salinas y Rocha, entre otras empresas. Esta división financiera del Grupo está conformada por Banco Azteca, Seguros Azteca, Afore Azteca y Círculo de Crédito.

- i) Banco Agromercantil: Esta entidad surge de la fusión de dos instituciones bancarias sólidas, prestigiosas y con una larga trayectoria, como lo era el Banco Agrícola Mercantil y el Banco del Agro. Nace un 30 de junio de 1926, conjuntamente cuando se creó el Banco Central de Guatemala, que se encargó de las funciones de la caja registradora, cuya entidad se encargaba de velar por la estabilidad internacional de la moneda quien se sostenía con una mínima parte que aportaba el gobierno y con la mayor parte de aporte de la iniciativa privada. Esta institución se volvió la más confiable, sólida y accesible para las personas guatemaltecas por el tiempo de subsistencia.
- j) Banco Reformador: Siendo un grupo financiero que se encuentra en el quinto lugar por ser uno de los bancos más grandes de Guatemala por el monto de sus activos, se encuentra integrado por las empresas Transcom Bank Ltd., financiera de capitales y casa de bolsa. Se considera una entidad sólida, líquida, estable y rentable, su función principal es la de satisfacer financieramente a sus clientes por medio de un servicio eficaz, eficiente, seguro y confiable gracias al personal capacitado y



profesional de colaboradores y a la variedad de productos conforme la exigencia del mercado.

- k) Banco Industrial: Es una entidad sólida y responsable de organización financiera que busca satisfacer de manera eficiente y cumplida a sus clientes con el fin de alcanzar el mejor desarrollo y promoción integral por medio de un personal capacitado el cual debe de ser estimulado a través de sus méritos prominentes y ejemplares, satisfaciendo de la misma manera los mayores beneficios a sus accionistas, garantizándoles un mejor rendimiento por sus inversiones, creyendo en la innovación lo cual los ha llevado a ser la corporación líder del sector financiero nacional.
- l) G&T Continental: Es el grupo financiero con más de cuarenta y ocho años de ser una institución líder en todo Guatemala, se considera que ha tenido un alto crecimiento en activos, gracias a sus grandes métodos de innovación constante ha logrado ser la primera empresa guatemalteca en expandirse en el mercado Internacional, teniendo sus sedes para poder realizar sus operaciones en El Salvador, Costa Rica, Panamá y Estados Unidos, lo que lo convierte en el grupo financiero líder en el desarrollo económico del país y de toda la región.
- m) Banco Internacional: Esta entidad lleva más de cincuenta años de ser el grupo bancario IF que busca satisfacer la necesidad financiera de sus clientes en todo el continente americano. En la actualidad este grupo se encuentra centralizado en dos partes: la industrial y la financiera la cual tiene auge a través de las siguientes empresas: Fosforera Centroamericana y Grupo Banco Internacional.



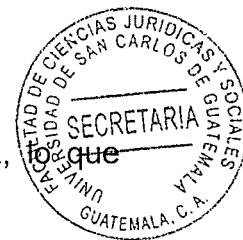
Así mismo el Grupo IF cuenta con seis bancos los cuales se encuentran ubicados en: Venezuela, Perú, Ecuador, Estados Unidos, Curacao y Guatemala, todas estas entidades comparten un mismo valor y principio gracias a las mejores prácticas bancarias y estándares a nivel internacional.

- n) RSM: Esta entidad dedicada a múltiples funciones entre ella la firma de auditores cubriendo el área financiera, fiscal, precios de transferencia, contabilidad, legal, consultoría, recursos humanos y capacitación.
- o) Arcesa: Es una institución con una trayectoria de más de veinticinco años de operaciones en el mercado financiero guatemalteco, dedicándose a promover una relación amena con sus clientes y proveedores, cuenta con un personal con alto nivel de experiencia y capacitación comprobada, contando con una excelente infraestructura para el mejor servicio. Siendo una empresa líder en promover el servicio Leasing financiero en el país.
- p) MultiCredit: Es una entidad que tiene por objeto financiar el mercado del turismo, en sus inicios fungió como una empresa emisora de tarjetas de viaje del extranjero, un año más tarde cambió sus funciones y se dedicó a emitir tarjetas de créditos de forma local, y para el año mil novecientos noventa se afilió a Visa Internacional, en ese mismo año se logró emitir la primera tarjeta Visa Clásica y meses más tarde la primera tarjeta Visa Oro. Esta entidad se ha destacado por ser el diseñador de productos que hasta la fecha son de gran utilización de los cuales se mencionan: la emisión de tarjetas flotilla, Texaco y operaciones de abasto.



- q) Crédito Hipotecario Nacional: Es una entidad financiera dedicada al desarrollo económico y social del país dispuesto a brindar los servicios de banca, seguros, fianzas, fideicomisos, almacenes de depósito y montes de piedad, además esta entidad goza de la protección del estado por medio de la garantía incondicional que este le brinda a sus clientes, de una forma sólida, confiable, servicial, competitiva, que faciliten los servicios y productos de la mejor calidad de los sectores sociales y productivos del país.
- r) VisaNet: Es una entidad guatemalteca que por medio de afiliaciones presta sus servicios a sus agremiados comerciantes, recibiendo de una forma fácil, rápida, confiable y segura tarjetas de crédito y débito visa como forma de pago. Se encuentra respaldada por la marca líder a nivel mundial VISA. Se ha dedicado hacer la red más grande en adquirencias Visa para poder expandir sus servicios a nivel centroamericano.
- s) Bolsa de valores nacional: Es una institución que proporciona el establecimiento, infraestructura, servicios y regulación para que los agentes se dediquen a realizar operaciones bursátiles de forma efectiva y eficaz, una de las ventajas fundamentales de ésta entidad es la de ofrecer en un solo sitio la información completa y necesaria sobre la oferta y demanda de productos o servicios, lo que le permite tanto a los compradores como a vendedores optar a los mejores precios del mercado.

Las empresas emisoras deben de aportar periódicamente al público la información exacta de los hechos que pudieren afectar su situación financiera, información que



se da a conocer mensualmente por medio del buzón bursátil de la bolsa, lo que permite que los agentes de bolsa cumplan con el reglamento establecido.

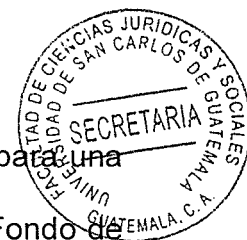
- t) Covinoc: Es una entidad organizada a través de las nuevas teorías de cobranza permitiendo así ideas estratégicas aportadas por los clientes para ser más efectivo el cobro y normalización de las carteras para obtener mejores oportunidades, así mismo la relación que se mantiene con los clientes lo cual permite satisfacer el desarrollo de los productos a la medida de sus necesidades y por último la innovación permanente con un alto grado de diferencia en gestiones, contabilidad y recuperación de las carteras.
- u) Recacom Guatemala: Es una entidad que se encarga de brindar la ayuda necesaria a sus clientes a través del saneamiento de su cartera crediticia con el objeto de aumentar la eficacia en la recuperación de cuentas morosas.
- v) Finca Guatemala: Es una institución que se dedica a dar créditos financieros a los empresarios de menor ingresos económicos del mundo con el fin de crear fuentes de trabajo por medio de la creación de activos logrando así mejorar su nivel de vida, por lo que se conoce como una organización que lucha en contra de la pobreza y el aumento de ingresos familiares. Brinda préstamos a los pequeños emprendedores para que éstos puedan invertir y construir sus empresas con el objeto de que estas sean capaces de generar ingresos.

Hoy en día esta finca opera en forma de entidad bancaria comunal para proveer independencia financiera entre sus clientes, ya que es una organización no lucrativa



que funciona a través de principios sólidos en sus negociaciones, promoviendo el desarrollo individual creando un espíritu de emprendedor.

- w) Realice: Es la empresa que brinda los mayores préstamos prendarios, prestando sus servicios en cuatro países, esta entidad se dedica a otorgar préstamos a cambio de joyas, electrodomésticos, vehículos, etc., cuenta con la tasa de intereses más baja en el mercado y con el mejor servicio, también cuenta con la ventaja de que el prestamista puede elegir el plazo de pago.
- x) Útil Valor S.A.: Es una entidad dedicada a brindar sus servicios de intermediación, consultoría financiera y casa de bolsa a las sociedades constituidas legalmente en Guatemala y que cumplan con los requisitos establecido en ley a través de oportunidades de inversiones.
- y) Soch Tzul y Asociados: Es una entidad asociada por profesionales en la materia que prestan a sus clientes los servicios esenciales de auditoría, contabilidad, asesoría empresarial, y asesoría y defensa.
- z) Cosami Micoope: Cosami es una entidad financiera que refleja el trabajo, esfuerzo y ayuda entre sí y sus asociados con el objeto de contribuir con el desarrollo de las personas guatemaltecas a través de la prestación de bienes, productos o servicios y por medio de la accesibilidad en sus productos de alta calidad entre ellos se mencionan: Servicios de cooperativa, ahorro, préstamos, seguros, recepción de remesas, pagos de terceros, tarjetas de crédito, tarjeta de débito y otros.



- aa) Esta entidad cuenta con el respaldo del Sistema Cooperativo MICOOPE, para una mejor seguridad de los ahorros de su asociados quienes forma parte del Fondo de Garantía Micoope, tiene la ventaja de contar con su propia aseguradora COLUMNA, la cual brinda una serie de seguros que busca satisfacer las necesidades de sus asegurados.
- bb) Gestionadora de créditos: Es una institución dedicada a la gestión de cobros de cuentas y documentos por cobrar, tiene como objetivo recuperar el dinero de sus clientes por medio de experiencia, tecnología y excelente servicio.

Esta entidad se caracteriza por contar con: un equipo gerencial, un equipo de cobro profesional y dinámico, operaciones consolidadas, con experiencia en adquisición de carteras, acceso a financiamiento bancario para la compra de carteras, capacidad de asegurar las adquisiciones de cartera en la región, excelente tecnología y sistema de información.

- cc) Seguros de Occidente S.A.: El Grupo Financiero de Occidente es una entidad conformada por un equipo de profesionales que brindan servicios financieros diseñados conforme la necesidad de cada cliente. Este Grupo Financiero se encuentra agrupado por seis entidades con el mismo objeto de brindar servicios especializados, las cuales son: Financiera de Occidente, S.A.; Occidente Internacional Corporation; Seguros de Occidente, S.A.; Tarjetas de Crédito de Occidente, S.A.; Fianzas de Occidente, S.A.; Asesores Bursátiles de Occidente, S.A.



Esta entidad se organiza de esa manera de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros, lo que lo hace una institución sólida, con experiencia y transparencia para poder servir con excelencia a sus clientes, lo que lo ha llevado a realizar cambios en su estructura, los cuales le permitan ajustarse a las estrategias para negociar en los mercados especializados.

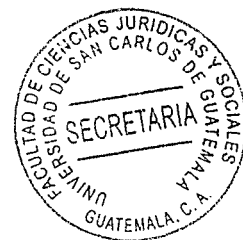
3.5. Regulación legal de los servicios financieros

Las instituciones bancarias en Guatemala se rigen legalmente en su orden por:

- a) La Constitución Política de la República de Guatemala; en el Artículo 132 establece que: “Es la potestad exclusiva del estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional.

Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la vez la deuda pública. Dirigirá este sistema la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.”

Así mismo en el Artículo 133 Constitucional establece que “La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la



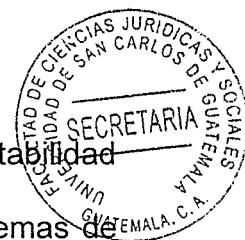
estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Con la finalidad de garantizar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país, la Junta Monetaria no podrá autorizar que el Banco de Guatemala otorgue financiamiento directo o indirecto; garantía o aval al estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas ni a las entidades privadas no bancarias. Con ese mismo fin, el Banco de Guatemala no podrá adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas entidades.

Se exceptúa de estas prohibiciones el financiamiento que pueda concederse en casos de catástrofes o desastres públicos, siempre y cuando el mismo sea aprobado por las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso a solicitud del presidente de la República.

La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.”

- b) Ley de Bancos y Grupos Financieros; tiene a su cargo la estabilidad del sistema financiero, el cual le permita desempeñar con mayor eficacia la canalización de ahorro, pagos y aumento en las solvencias del sistema financiero, así mismo crear los mecanismos que le permitan la supervisión consolidada de los grupos financieros, con el fin de estudiar los riesgos que atañen a los bancos que presenten problemas.



- c) Ley Orgánica del Banco de Guatemala; tiende a favorecer la estabilidad macroeconómica de los agentes en la toma de decisiones respecto a los temas de consumo, ahorro e inversión productiva en el sector financiero, con el fin de cumplir con las metas asignadas directamente al crédito, de la misma forma busca fortalecer su autonomía financiera con el objeto de exigir transparencia y que la sociedad le rinda cuentas.
- d) Ley Monetaria; esta ley fue creada como complemento a la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, con el fin de que se establezca la responsabilidad de la emisión monetaria, la reserva internacional y la determinación de especies monetarias.
- e) Ley de Supervisión Financiera; tiene a su cargo la elaboración de métodos que promuevan la confianza del público, así mismo que esté orientada a fortalecer la solidez, estabilidad y solvencia del sistema financiero, para lo cual es necesario que antes de todo se deba de fortalecer, dar independencia y facultades a la Superintendencia de Bancos para que ejerza con efectividad el trabajo de vigilar e inspeccionar a las entidades financieras del sistema en Guatemala.
- f) Ley de Libre Negociación de Divisas; Por mandato constitucional tiene a cargo el sistema de la banca central al ejercer la vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de la moneda.

3.6. Entidades bancarias

Una entidad bancaria es la institución financiera encargada de administrar el dinero de



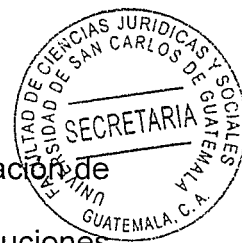
unos para después prestarlo a otros, llamado también Banca o Sistema Bancario, el cual conforma el conjunto de entidades o instituciones dentro de una economía determinada. Las operaciones típicas de los bancos son pasivas y activas, cuando éstas son pasivas significa que el banco está captando dinero de personas e instituciones y cuando son activas significa que el banco está prestando ese dinero a terceros exigiendo un coste mayor del que pagan por sus operaciones de captación de pasivos.

Operaciones pasivas o captación de pasivo:

Es la forma en que operan los bancos cuando se dedican a captar, recibir o recolectar el dinero de las personas. Estas operaciones de captación de recursos, las cuales se caracteriza por ser pasivas se logran materializar a través de los depósitos bancarios realizados por los clientes, las cuales pueden clasificarse en tres grandes categorías: Cuenta corrientes; Cuenta de ahorro o libreta de ahorros; y Depósitos a plazo fijo.

Operaciones activas:

Las operaciones son activas cuando se pone en circulación los dineros de la economía, éste hecho es contrario a las operaciones de captación, es decir, que los bancos generan nuevos dineros del dinero o los recursos que se obtienen de los clientes a través de la captación, y con dichos fondos otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten por un largo plazo. Las entidades bancarias que otorgan estos préstamos cobran una tasa de interés y comisión, dependiendo el plazo de duración y la cantidad de dinero.



Las entidades bancarias que se encuentran activas y bajo la vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos en Guatemala son las siguientes: “Instituciones bancarias, sociedades financieras privadas, compañías de seguros, compañías de fianzas, casas de bolsa, casas de cambio, almacenes generales de depósito, entidades fuera de plaza offshore, otras instituciones supervisadas, grupos financieros y banco de Guatemala.”¹⁶

3.7. Entidad Supervisora

La Ley de Supervisión Financiera manifiesta en el Artículo 1 que: “La Superintendencia de Bancos es un órgano de la Banca Central, organizado conforme a la Ley de Supervisión Financiera, eminentemente de carácter técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y la demás entidades que otras leyes dispongan.”

La Superintendencia de Bancos es una entidad que no necesita de ninguna institución para llevar a cabo la función y cumplimiento de sus fines, tiene capacidad plena para adquirir derechos y contraer obligaciones y para velar que las entidades que se encuentren sujetas a su vigilancia e inspección, cumplan debidamente con sus obligaciones, observando así las disposiciones legales que se aplican para que su

¹⁶ https://www.sib.gob.gt/web/sib/informacion_sistema_financiero/entidades-supervisadas (Consultado el 08 de noviembre de 2022)



patrimonio sea sólido, líquido y solvente.

Así mismo, la Superintendencia de Bancos de Guatemala, también conocida con las siglas SIB es el órgano estatal que ejerce control a través de la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguro y las demás que la ley disponga en Guatemala. Según Artículo 3 de la Ley de Supervisión Financiera Decreto 18- 2002: La Superintendencia de Bancos ejercerá las funciones siguientes:

Artículo 3 inciso a): "Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables."

Artículo 3 inciso b): "Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes."

Artículo 3 inciso c): "Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare."

Artículo 3 inciso d): "Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley."

Artículo 3 inciso e): "Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las



entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.”

Artículo 3 inciso e) párrafo segundo: “Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan la operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios.”

Artículo 3 inciso f): “Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa.”

Artículo 3 inciso g): “Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda en forma consolidada.”

Artículo 3 inciso h): “Realizar su vigilancia e inspección sobre bases de una supervisión



consolidada.”

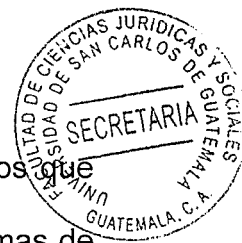
Artículo 3 inciso i): “Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo.”

Artículo 3 inciso j): “Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio o suficiente con relación a tales riesgos.”

Artículo 3 inciso l): “Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria.”

Artículo 3 inciso k): “Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada.”

Artículo 3 inciso m): “Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada.”



Artículo 3 inciso n): "Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditoría externas a las mismas."

Artículo 3 inciso o): "Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros y fianzas, y otras entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines."

Artículo 3 inciso p): "Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley."

Artículo 3 inciso q): "Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el tribunal competente."

Artículo 3 inciso r): "Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley."

Artículo 3 inciso s): "Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión."



Artículo 3 inciso t): “Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente.”

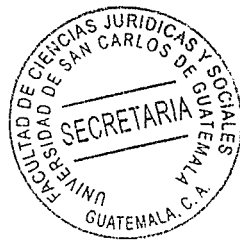
Artículo 3 inciso u): “Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativas que ésta debe dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley.”

Artículo 3 inciso v): “Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinado el plazo, y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida.”

Artículo 3 inciso w): “Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.”

La Superintendencia de Bancos con el surgimiento de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), algunas de las actividades que anteriormente eran realizadas por la Superintendencia de Bancos las realiza ésta, principalmente en el ámbito tributario.

Es una institución estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio, para ejercer funciones de administración tributaria contenidas en la legislación y goza de autonomía funcional, financiera, económica, técnica y administrativa.



CAPÍTULO IV

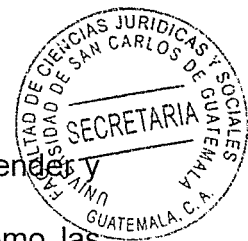
4. Determinación legal de la entidad que debe conocer de forma directa los casos de ventas atadas de los contratos de seguro para el financiamiento de vehículos.

Al hablar de determinación me refiero a la asignación de una entidad que tenga la responsabilidad legal de atender las quejas de los consumidores o usuarios financieros, así mismo la de resolver los conflictos que puedan surgir entre ellos y las entidades financieras que prestan un producto o servicio.

Actualmente la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), es la encargada legalmente de atender y resolver las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios que de alguna manera se sienten vulnerados al ser violentado sus derechos, y ante esta problemática la dirección procede a investigar y sancionar al proveedor o vendedor.

Lamentablemente los usuarios o consumidores financieros no cuentan con la misma suerte, ya que, la DIACO no atiende ni resuelve asuntos que devengan de entidades financieras y sus clientes, por lo qué, son remitidos a la Superintendencia de Bancos de Guatemala, quien legalmente no tiene la responsabilidad de conocer ni resolver las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros; sin embargo, esta institución se ha encargado supletoriamente de realizar la función de intermediario entre el cliente y la entidad bancaria, situación que en la mayoría de casos no son resueltas.

Ahora bien, conforme al estudio hecho en la presente investigación se ha determinado



que la entidad a quien le corresponde conocer y que tiene la capacidad para atender y resolver las quejas de los consumidores o usuarios financieros, así mismo como las quejas de las entidades bancarias es la Superintendencia de Bancos, ya que la función primordial de la misma es la de vigilar, inspeccionar y supervisar a las entidades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras y de seguro.

Con base a lo anterior es imperativo que se reforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros con el objeto de que la Superintendencia de Bancos de Guatemala sea la entidad legalmente encargada de atender directamente las quejas interpuestas por consumidores o usuarios financieros y así mismo, que se apliquen las sanciones correspondientes.

Por otro lado, es importante determinar que la mayoría de quejas que han llegado a la Superintendencia de Bancos ha sido el caso de ventas atadas, lo que significa que al usuario o consumidor financiero al solicitar y adquirir un financiamiento de vehículos está siendo obligado a adquirir conjuntamente un contrato de seguro, con el fin que le garantice a la entidad bancaria el cumplimiento de la obligación, sin que el futuro deudor tenga la posibilidad de querer optar o no al seguro.

Esto hace que se generen problemas que afectan a su economía, ya que es un gasto con el que muchas personas no cuentan y producen un desbalance económico a sus finanzas haciendo a veces imposible cumplir con la obligación en su totalidad, y crea tensión ya que por estas causas los usuarios tienen que tomarse el tiempo para pensar bien si les conviene o no solicitar el financiamiento de un vehículo.



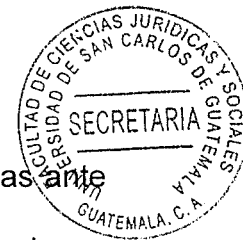
4.1. La Superintendencia de Bancos como entidad mediadora y como ente encargado de las quejas interpuestas por los consumidores financieros.

La Superintendencia de Bancos es el órgano que ejerce la vigilancia e inspección de Bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras y de seguros.

Su misión es promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado, así mismo tiene una visión institucional, la cual es ser una entidad de reconocida credibilidad y prestigio, que realiza su trabajo y supervisión efectiva en forma eficaz, medible y conforme a estándares internacionales, aprovechando la tecnología de información y comunicaciones, haciendo uso eficiente de recursos disponibles, con personal calificado y comprometido con la institución y sus valores.

En la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 113, último párrafo establece que: “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.”

La Superintendencia de Bancos es la institución indicada de mediar entre las entidades bancarias y los consumidores o usuarios financieros, por el hecho de que éstos últimos se sienten vulnerados de sus derechos en el momento en que las entidades bancarias los obligue a adquirir más de un servicio del que se requiere. Por lo que, los



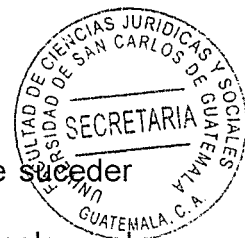
consumidores o usuarios se encuentran en la necesidad de interponer sus quejas ante las oficinas de la Superintendencia, la cual vulnera su derecho de elegir si se desea optar a un seguro o no en el momento en que se solicite un financiamiento de vehículos.

En la práctica las quejas interpuestas por los consumidores o usuarios son conocidas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, quienes le dan trámite a las quejas y solicitudes poniendo como fin una solución y a su vez sancionando al infractor. Pero el caso es que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario no atienden quejas interpuestas por los consumidores o usuarios financieros, vulnerando su derecho de petición. Actualmente quien se encargar de estos asuntos es la Superintendencia de Bancos, sin tener la obligación legal de conocer sobre estas quejas, por el hecho de que la ley no regula tal obligación.

Sin embargo, la Superintendencia de Bancos es la que por ley debe de mediar y solucionar todo acto de arbitrariedad que vulnere los derechos de los consumidores y usuarios financieros, ante las instituciones bancarias, porque cabe mencionar que es la Superintendencia la institución encargada de la inspección y supervisión de las entidades bancarias, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras y de seguros.

4.2. Las ventas atadas a los contratos de seguro contra accidente, al optar a un financiamiento de vehículos.

No es más que la comercialización de un producto, bien o servicio financiero



aunado con la adquisición de otro producto, bien o servicio, esto suele suceder con los servicios de financiamiento de vehículos el cual es aceptado solo si el usuario adquiere un seguro contra accidentes, acto por el cual las entidades bancarias no deberían obligar al consumidor o usuario a adquirir tal servicio; por lo que, debería de ser optativo.

Las venta atadas, no se encuentran regulada en la legislación guatemalteca, lo que permite que muchas entidades o empresas abusen de tal situación, vulnerando así los derechos del consumidor o usuario financiero. Haciendo referencia al término ventas atadas, expresamos que: "(...) Dicho términos son "tying" y "bundling", atamiento y empaquetamiento respectivamente."¹⁷ Esto quiere decir, que las ventas atadas es un problema o beneficio que se da no solo a nivel nacional, sino que también se ha dado a nivel internacional, y con base a eso se podrá determinar con más facilidad estos dos conceptos.

Felipe Alvira y Santiago Varela expresan que: "Atamiento o Tying, se refiere a una práctica por medio de la cual, el vendedor del producto A (producto atador o atante) obliga a todos o algunos de los compradores de este, a adquirir también el producto separado B (producto atado). Así, mientras los compradores de A tendrán que adquirir obligatoriamente B, posiblemente B sea vendido por separado."¹⁸

Esto quiere decir que cuando los consumidores o usuarios deseen adquirir un producto,

¹⁷ Alvira Arbeláez, Felipe José, González Varela, Santiago. *Las ventas atadas como práctica anticompetitiva y Vulneración al derecho del consumidor*. Pág. 14

¹⁸ *Ibídem*. Pág. 15



bien o servicio, no podrán hacerlo si no aceptan las condiciones que el vendedor propone, al obligarlos a comprar o adquirir otro producto, bien o servicio el cual se originó gracias al producto o servicio principal, teniendo un valor adicional al solicitado por el consumidor o usuario.

Así mismo, los autores expresan que: “Empaquetamiento- Bundling, consiste en la venta en conjunto de diferentes productos. En ese orden de ideas clasifican la conducta en empaquetamiento puro y mixto. El primero refiriendo a la situación en la cual el consumidor solamente puede adquirir el paquete entero, sin posibilidad de adquirir los productos por separado.”¹⁹

El empaquetamiento como los expresa en el párrafo anterior, obliga al consumidor o usuario a adquirir ambos productos, bienes o servicios, aunque este solo haya solicitado uno, haciendo imposible la adquisición de solo un producto, bien o servicio. Este al igual que el atamiento son figuras comerciales que con la práctica llegan a vulnerar los derechos de los consumidores o usuarios al no permitirles decidir si desean o no adquirir el producto, bien o servicio que se adiciona al principal.

“Otra modalidad en la que se presenta la atadura es cuando un distribuidor de determinado producto condiciona dicha distribución a la aceptación de servicios o productos adicionales prestados por un tercero. Lo anterior se denomina comúnmente por la doctrina estadounidense como “third- line forcing” (inclusión forzosa de terceros). Ocurre, por ejemplo, cuando las instituciones financieras o los distribuidores de

¹⁹ Ibídem. Pág. 16



automóviles obligan a tomar determinados seguro con determinadas aseguradoras para proporcionar los créditos o para vender los vehículos.”²⁰ Esta es otra forma clara de describir a las ventas atadas.

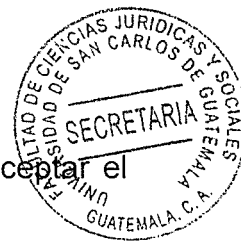
Con base a lo anterior, se refiere a la modalidad de atar una venta a un seguro, el cual permite a las diferentes entidades bancarias realizar financiamientos a favor de los consumidores o usuarios, obligándolos de esta manera a adquirir un producto o servicio, (refiriéndose a un seguro contra accidente), a cambio de la aprobación del servicio solicitado (en este caso sería el financiamiento del vehículo), por lo que, hace imposible que el consumidor o usuario ejerzan su derecho de elegir si desean adquirir o no el servicio que se le adiciona.

4.3. Ventajas y desventajas de aceptar el seguro contra accidente que la entidad bancaria obliga a adquirir.

Las entidades bancarias que se dedican a prestar el servicio de financiamiento de vehículos a consumidores o usuarios, que están obligados a que éstos garanticen la obligación por medio de un seguro contra accidentes, en casos de que ocurra algún siniestro, por lo que, es necesario que se determinen cuáles son las ventajas y desventajas de adquirir un seguro, en éste caso contra accidentes.

Ventajas: por medio de ellas sabremos la forma positiva en que el seguro es una buena opción para el consumidor o usuario que decida adquirir el financiamiento de algún

²⁰ Ibídem. Pág. 16

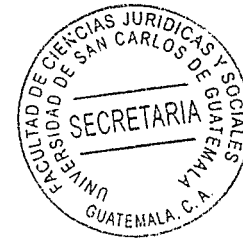


vehículo, por lo que, es importante hacer referencia a algunas ventajas de aceptar el seguro contra accidentes:

- a) En caso cualquier eventualidad que pudiere sucederle al vehículo financiado, el seguro garantizará el cumplimiento de la obligación conforme a la cobertura adquirida.
- b) Le permite al consumidor o usuario llevar una vida tranquila; al saber que cuenta con un seguro que le brinda protección y respaldo ante cualquier crisis.
- c) Que el seguro adquirido cuenta con una cobertura que le permite cubrir daños ocasionados al vehículo y así mismo ampara los daños causados a terceros.
- d) Que el pago será periódico y con cuotas establecidas con el asegurado y la aseguradora.

Desventajas: son las contrarias a las ventajas ya que, por medio de ellas sabrá la forma negativa en que el seguro opera para el consumidor o usuario que decida adquirir el financiamiento de vehículo; por lo que, y al igual que las ventajas es importante hacer referencia en caso se desee aceptar el seguro contra accidentes:

- a) Vulnera el derecho de elegir de los consumidores o usuarios al querer o no optar al seguro, en el momento en que sea otorgado el financiamiento.
- b) Que tanto el financiamiento como el seguro va aunado al mismo contrato, sin uno no



puede existir el otro; por lo que, sin seguro no se podría adquirir un financiamiento.

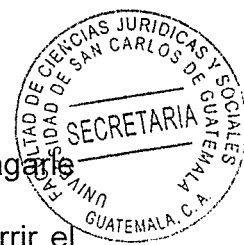
- c) Es un gasto extra con el que quizá el consumidor o usuario no cuenta.
- d) Los bancos del sistema no cuentan con la opción de que el consumidor o usuario pueda elegir si desea o no adquirir el seguro producto del financiamiento del vehículo solicitado.

4.4. Establecer la opción a favor de los consumidores o usuarios de querer adquirir o no el seguro interpuesto por la entidad bancaria.

Los financiamientos son conocidos como los créditos concedidos a personas individuales o jurídicas, los cuales tienen como objetivo satisfacer una necesidad mediata por medio de la adquisición de un bien o servicio. Estas operaciones denominadas créditos son autorizadas por una entidad financiera, la cual por medio de una solicitud hecha por el prestamista, permite brindarle cierta cantidad de dinero, el cual es destinado a la compra de un bien o servicio.

Las entidades bancarias que se dedican a conceder financiamientos a sus clientes garantizando dicho crédito por medio de un contrato de seguro al cual le denominan póliza de seguro, quien por medio de una aseguradora se obliga a indemnizar el daño producido al asegurado, en caso de eventualidades cuyo riesgo estén dentro de los límites de la cobertura asegurada a cambio del pago de una prima.

El seguro es: "Un contrato aleatorio, por el cual una de las personas (el asegurador) se



compromete a indemnizar los riesgos que otra (el asegurado) sufra, o a pagarle determinada suma a éste mismo o a un tercero (el beneficiario) en caso de ocurrir el acontecimiento de que se trate, a cambio del pago de una prima en todo caso.”²¹ En base a lo anterior, se puede determinar que al adquirir un financiamiento también se incluye un seguro lo cual significa que hay un incremento en la deuda, si bien es cierto que el seguro sirve como cobertura a las eventualidades futuras, las entidades financieras deberían de permitir que sea el cliente quien decida optar o no al seguro.

Tomando en cuenta que no todas las personas disponen económicamente de un dinero extra al pago mensual del crédito adquirido, lo que perjudica e incrementa la deuda; por lo que, este estudio trata de que la Superintendencia de Bancos conforme a las leyes vigentes, prohíba los financiamientos aunados a los seguros, así mismo que fiscalicen a las entidades financieras que vulneran los derechos de los usuarios o consumidores que optan a un crédito.

²¹ Cabanellas, Guillermo. **Óp. Cit.** Pág. 433



CONCLUSIONES DISCURSIVAS

Las ventas atadas es una modalidad utilizada por las entidades bancarias dedicadas al financiamiento para asegurar de alguna forma el cumplimiento de la obligación que los consumidores o usuarios adquieren al solicitar el financiamiento para la adquisición de un vehículo, tomando en cuenta que este financiamiento será aprobado solamente si el cliente está dispuesto a adquirir conjuntamente un seguro contra accidentes, haciendo mayor la obligación contraída, puesto que la deuda será se incrementa ya que la obligación es adquirir dos servicios y no solo uno.

En la Ley de Bancos y Grupos Financieros no se establece un fundamento legal en donde se determine qué entidad debe de conocer y resolver conflictos entre consumidores o usuarios financieros y entidades financieras o bancarias, así mismo no existe un fundamento legal que obligue al consumidor o usuario a adquirir una venta atada, por lo que las entidades financieras, de crédito y bancarias lo deberían de ofrecer de forma opcional, por lo que depende de los usuarios adquirirlos o no y verlo como una ventaja o desventaja, tomando en cuenta la posibilidad económico en que se encuentren.

En Guatemala, no se ha determinado legalmente una entidad que vele por la protección del consumidor o usuario financiero, por lo que, es necesario e imperativo que se reforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros y que en ella se establezca que sea la Superintendencia de Bancos quien conozca y resuelva toda clase de conflictos que se

puedan producir entre los consumidores o usuarios financieros y las entidades financieras o bancarias que vulneren los derechos que por ley le corresponde a la persona obligada.





BIBLIOGRAFÍA

ALVIRA ARBELÁEZ, Felipe José y González Varela, Santiago. **Las ventas atadas como práctica anticompetitiva y vulneración al derecho del consumidor, tomo I segunda edición.** Bogotá, Colombia. Pontifica Universidad Javeriana. Proyecto de Grado 2018.

CABANELLAS DE TORRES, Guillermo, **Diccionario de derecho usual.** Tomo III. Buenos Aires Argentina. ed. Eliasta; S.R.L. 1976.

GARCÍA LANGUETIN, Jorge. www.goesjutidica.com.html (Consultado: Guatemala, 10 de agosto de 2020).

GARCÍA-PELAYO Y GROSS, Ramón. **Diccionario pequeño Larousse Ilustrado.** Madrid España: Ed. Larousse ISBN. 1989.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.** 1º. ed. Electrónica; Guatemala, Guatemala: Ed. Datasca, S.A. 1981.

SÁENZ SALCEDO, Aldo R. **Estudio de Derecho Comercial.** Panamá. Ed. Portobelo. 2015.

SANTOS URÍAS, José Fernando. Tesis **“La exclusión de activos y pasivos aplicada a una entidad bancaria privada guatemalteca”.** Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas. Noviembre 2006.

<http://www.encyclopedia-jurídica.com/d/comerciante-individual/comerciante-individual.htm> (Consultado: Guatemala, 16 de septiembre de 2020)

www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/finance_s/finance_s.htm (Consultado: Guatemala, 02 de marzo de 2021)

<http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=contenido&id=2011C0303> (Consultado: Guatemala, 06 de mayo de 2021)

https://www.sib.gob.gt/web/sib/informacion_sistema_financiero/entidades-supervisadas (Consultado: Guatemala, 08 de noviembre de 2022)

Legislación:

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



Código Comercio de Guatemala. Decreto 2-70. Guatemala 1971.

Código Procesal Civil y Mercantil. Decreto ley 107. Guatemala 1964.

Ley de Libre Negociación de Divisas. Decreto número 94-2000 del Congreso de la República de Guatemala, 2000.

Ley Monetaria. Decreto número 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

Ley Organismo Judicial. Decreto número 2-89, del Congreso de la República de Guatemala, 1989.

Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto número 16-2002, del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

Ley Orgánica de Bancos y Grupos Financieros. Decreto número 19-2002, del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, 2003.

Ley de Supervisión Financiera. Decreto número 18-2002, del Congreso de la República de Guatemala, 2002.