

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

**INSTRUMENTOS JURÍDICOS QUE REQUIEREN DE ACCIÓN EN PRO DE LA
DEFENSA AL CONSUMIDOR**

PETRONA DEL CARMEN JORDÁN GUTIÉRREZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2005

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

**INSTRUMENTOS JURÍDICOS QUE REQUIEREN DE ACCIÓN
EN PRO DE LA DEFENSA AL CONSUMIDOR**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

PETRONA DEL CARMEN JORDÁN GUTIÉRREZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, noviembre de 2005.

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

DECANO: Lic. Bonerge Amílcar Mejía Orellana
VOCAL I: Lic. Eddy Giovanni Orellana Donis
VOCAL II: Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL III: Lic. Erick Rolando Huitz Enríquez
VOCAL IV: Br. Jorge Emilio Morales Quezada
VOCAL V: Br. Manuel de Jesús Urrutia Osorio
SECRETARIO: Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICO
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Carlos Urbina Mejía
Vocal: Lic. Héctor Antonio Roldán Cabrera
Secretario: Licda. Dora Leticia Monroy Hernández

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Jorge Luis Granados Valiente
Vocal: Licda. Benicia Contreras Calderón
Secretario: Lic. Víctor Guillermo Lucas Solís

NOTA: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis”.
(Artículo 25 del Reglamento para los Exámenes Técnicos Profesionales de Abogacía y Notariado y Público de Tesis).

Guatemala, 9 de junio de 2004.



Licenciado
Carlos Estuardo Gálvez Barrios
Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estimado Señor Decano:

En cumplimiento del mandato de fecha 17 de junio del 2002 donde me designó como Consejera de tesis de la Bachiller: Petrona del Carmen Jordán Gutiérrez, con carné número 9615215 con el tema intitulado **“INSTRUMENTOS JURÍDICOS QUE REQUIEREN DE ACCIÓN EN PRO DE LA DEFENSA AL CONSUMIDOR”**. Procedo a emitir dictamen.

La estudiante elaboró un trabajo de investigación partiendo del estudio del contexto doctrinario y legal de lo relacionado con el Derecho de los Consumidores como un derecho derivado de los Derechos Humanos en general. Revisa parte de la historia del desarrollo de este derecho y de la necesidad que el Estado cumple con garantizar el Derecho de los Consumidores. Analiza el contexto guatemalteco y la situación de los procedimientos que el Estado establece a través de la legislación para que el consumidor no esté desprotegido. La bibliografía consultada fue esencial y permitió llegar a conclusiones.

Por lo que dictamino que la presente tesis llena los requisitos exigidos por nuestra casa de estudios para que después de la revisión formal, sea discutida en el examen público que corresponda.

Sin otro particular, aprovecho para suscribirme de usted, muy atentamente.


Licenciada Lucila Rodas Gramajo de Raxacó
Colegiada 212.

Lucila Rodas Gramajo de Raxacó
LICDA. EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Colegiada No. 212



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, diecisiete de junio del año dos mil cuatro.

Atentamente, pase al LIC. DAVID HUMBERTO LEMUS PIVARAL, para que proceda a Revisar el trabajo de Tesis de la estudiante PETRONA DEL CARMEN JORDÁN GUTIÉRREZ, Intitulado: "INSTRUMENTOS JURÍDICOS QUE REQUIEREN DE ACCIÓN EN PRO DE LA DEFENSA AL CONSUMIDOR" y, en su oportunidad emita el dictamen correspondiente.-

MIAE silh

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DECANATO
GUATEMALA, C. A. - SEPTIEMBRE

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
SECRETARIA
GUATEMALA, C. A. - SEPTIEMBRE



Guatemala, 5 de julio de 2004

Señor Decano
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.

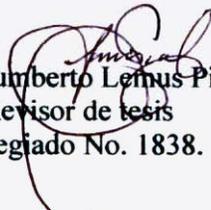
Estimado Señor Decano:

Cumpliendo con el nombramiento de fecha 17 de junio de 2004 que se me hizo para colaborar con la Bachiller: Petrona del Carmen Jordán Gutiérrez, en la revisión de su tesis de graduación profesional, me permito rendir el siguiente Dictamen.

La Bachiller Jordán Gutiérrez, ha escrito sobre el tema "INSTRUMENTOS JURÍDICOS QUE REQUIEREN DE ACCIÓN EN PRO DE LA DEFENSA AL CONSUMIDOR", haciendo una exposición general sobre Derechos del Consumidor, su historia, doctrinas de conceptualización, también revisa la Legislación existente para luego analizar específicamente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para proponer al final las conclusiones y recomendaciones que considera pertinentes. La bibliografía utilizada es suficiente y también se investigó ampliamente como la Legislación aplicable. Considero que el trabajo es un aporte para las cátedras de Derecho Mercantil y Derecho Administrativo. El trabajo está desarrollado en forma clara y ordenada, por lo que, a mi juicio, reúne los requisitos necesarios para discutirla en el examen público correspondiente.

Por lo anterior, recomiendo su aprobación.

Atentamente,


Lic. David Humberto Lemus Pivaral
Revisor de tesis
Colegiado No. 1838.

Lic. DAVID HUMBERTO LEMUS PIVARAL
ABOGADO Y NOTARIO



[Handwritten signature]

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES Guatemala, seis de octubre del año dos mil cuatro-----

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis de la estudiante PETRONA DEL CARMEN JORDÁN GUTIÉRREZ, intitulado "INSTRUMENTOS JURÍDICOS QUE REQUIEREN DE ACCIÓN EN PRO DE LA DEFENSA AL CONSUMIDOR", Artículo 22 del Reglamento de Exámenes Técnico Profesional y Público de tesis.-----

~~MLA2/slh~~

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



DEDICATORIA

- A Dios: Dador de la vida, la sabiduría e inteligencia; por ser luz en mi camino y levantarme entre sus manos en los momentos difíciles, fortaleciéndome para que hoy pueda alcanzar uno de mis grandes anhelos.
- A mis padres: Alberto Jordán y María Gutiérrez. Con gran amor y profundo agradecimiento, como reconocimiento a sus sacrificios, apoyo y sabios consejos, en todos los días de mi vida.
- A mis hermanos: Carlos, Helio, Ruth y Heidi. Que me brindaron su apoyo incondicional, hoy y siempre mi agradecimiento.
- A los licenciados: Lucila Rodas de Raxcacó, David Humberto Lemus Pivaral y Miguel Catalán. Por ayudarme a realizar uno de mis sueños, mi gratitud por siempre.
- A mis amigos: Aída Villatoro, Evelyn Zamora, Ruth González y Álvaro Mora. Gracias por la ayuda que me brindaron y poder contar con el gran tesoro de su amistad.
- A la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Con agradecimiento por darme los conocimientos que hoy me permiten ser una profesional.
- A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Fuente de mi formación profesional.
- A usted especialmente: Que me acompaña en este momento especial en que comienza una nueva etapa profesional en mi vida.

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. Indicadores teóricos de análisis de la situación del consumidor.	1
1.1. Política económica estatal.....	2
1.1.1. Definición conceptual de política económica estatal.....	2
1.2. Programas de estabilización.....	3
1.3. Programa de ajuste estructural.....	5
1.4. Política de precios.....	6
1.4.1. Precios topes.....	8
1.5. Política salarial.....	8

CAPÍTULO II

2. La globalización y su incidencia en el consumidor.....	11
2.1. Definición conceptual de globalización.....	12
2.1.1. Antecedentes de la globalización.....	13
2.1.2. Efectos de la globalización.....	16
2.2. Instrumentos de la globalización.....	17
2.2.1. Formación de bloques.....	17

CAPÍTULO III

3. El consumidor.....	19
3.1. Definición conceptual de consumidor.....	19
3.2. Antecedentes históricos de la protección del consumidor.....	20
3.2.1. A nivel internacional.....	21
3.2.2. A nivel nacional.....	23
3.2.2.1. Ley de protección al consumidor Decreto No.1-85.....	23
3.2.2.2. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.....	24
3.2.2.3. Estatutos de la Asociación Liga del Consumidor.....	24
3.2.2.4. Dirección de Atención y Asistencia Al Consumidor.....	25
3.2.2.5. Reglamento del Acuerdo de Creación de la DIACO.	26

3.3.	La sociedad de consumo y la protección del consumidor.....	26
3.4.	Los derechos humanos y los derechos del consumidor como derechos derivados.....	28
3.5.	Factores que influyen en el consumidor.....	30

CAPÍTULO IV

4.	Instrumentos jurídicos que protegen al consumidor guatemalteco.....	33
4.1.	Normas constitucionales.....	33
4.2.	Decretos del Congreso de la República.....	33
4.2.1.	Código Civil Decreto Ley No.106.....	33
4.2.2.	Código de Comercio Decreto No.2-70.....	34
4.2.3.	Código Penal Decreto No.17-73.....	34
4.2.4.	Código de Salud Decreto No.90-97.....	34
4.3.	Análisis a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto No.6-2003....	35
CONCLUSIONES.....		73
RECOMENDACIONES.....		75
BIBLIOGRAFÍA.....		77

INTRODUCCIÓN.

Fundamentalmente el motivo de investigar el tema de protección al consumidor, surge por la constante violación de que éstos son objeto en sus relaciones de consumo por parte de los proveedores al no contar con un marco jurídico adecuado, tomando en cuenta la libertad de mercado que existe y que provoca que algunos proveedores no actúen con ética, la cual se refleja de diversas maneras entre ellas: la mala calidad de los productos, precios altos, la especulación y la publicidad engañosa entre otros, lo cual constituye un crimen en contra del consumidor que es la parte mas débil de estas relaciones.

Es así como desde el año de 1985 se habían hecho intentos por derogar la Ley de Protección al Consumidor Decreto Ley 1-85, fueron muchos los proyectos que desfilaron por el Congreso, sin salir de la etapa de análisis de las comisiones legislativas. En este contexto surge la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 06-2003, que contiene derechos y obligaciones, además regula las relaciones comerciales que se dan entre consumidores y proveedores, creando muchas expectativas que se esperan sean buenas y que cumplan su finalidad.

Todo lo señalado nos dio razones para trabajar esta tesis de protección al consumidor. Hemos de anotar que al inicio de la investigación nos encontramos con el problema de la poca existencia bibliográfica, por lo que la recopilación de la misma se hizo complicada, recorrimos bibliotecas e instituciones públicas en donde encontramos poca información y más que todo, había desconocimiento de la misma, pues recordemos que es una institución reciente.

Nuestro objetivo primordial lo constituyó: determinar a través de la investigación bibliográfica, la importancia que tiene la defensa y protección del consumidor, principalmente en la economía de mercado en que estamos inmersos, ya que estaba demostrado que Guatemala no se había actualizado con respecto a un marco jurídico congruente con las necesidades del consumidor, aunque nuestra Constitución Política emitida en el año de 1985 establece la defensa del consumidor como mandato constitucional, pero no se había dado el paso de materializar estos derechos en una ley específica de la materia.

Para la construcción del marco teórico de la presente investigación se escogieron aquellas teorías que mejor reflejan la realidad objetiva; es así como la tesis quedó comprendida en cuatro capítulos. El primer capítulo trata sobre aspectos generales de la política económica estatal, de la cual formulamos nuestra propia definición conceptual, también estudiamos los programas de estabilización que nuestro país se vio obligado a implementar para tener derecho al financiamiento internacional, con el fin de que se tenga una visión clara, que fue a raíz de adoptar estos programas que se empezó a liberalizar el comercio y por ende el Estado dejara de participar en la economía.

En el segundo capítulo abordamos el tema de la globalización y lo iniciamos con referencias conceptuales de connotados economistas, construimos nuestra propia definición conceptual de globalización, revisamos también sus antecedentes, efectos que provoca la globalización y para terminar estudiamos los instrumentos de la globalización como lo es la formación de bloques como una medida que adoptan los países para hacerle frente a la competencia.

En el tercer capítulo desarrollamos el tema del consumidor, cómo nació esta institución por lo cual incluimos el estudio de sus antecedentes tanto a nivel internacionales como a nivel nacional; también incluimos un apartado de la sociedad de consumo y la protección del consumidor, tema importante porque a raíz de la revolución industrial que provoca que el comercio se expanda, cobra importancia la protección del consumidor. Como los derechos humanos tiene una marcada relación con los derechos del consumidor, incluimos un apartado ya que son derechos derivados y para terminar incluimos los factores que influyen en el consumidor.

En el capítulo cuatro estudiamos los instrumentos jurídicos que protegen al consumidor, que son vigentes y están dispersas en la legislación guatemalteca, partiendo primeramente de las normas constitucionales, luego las normas ordinarias para finalizar con el análisis que se hace a la Ley de Protección al Consumidor Decreto Número 06-2003, marco legal que era necesario, para adaptarla a las nuevas exigencias de una economía de mercado.

CAPÍTULO I

1. Indicadores teóricos de análisis de la situación del consumidor.

Según la Constitución Política, el régimen económico y social de la República de Guatemala, se funda en principios de justicia social y es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación velando por el nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia. Para lograr esta finalidad, el Estado debe elaborar y desarrollar políticas económicas en la cual al formularlas se tomen en cuenta los hechos, fenómenos y relaciones económicas con diverso grado de profundidad y de aproximación a la realidad, también deberá de garantizar el desarrollo económico del país, promoviendo las exportaciones, estimular la iniciativa privada, incentivar la industria; pues se cree que ésta es la principal propulsora del crecimiento económico del país.

También deberá crear condiciones, que permita que ingrese más capital; o sea más inversión extranjera que genere más fuentes de empleo y por ende se beneficie a la mayoría de la población, que depende de un salario para subsistir, es por ello que en el presente capítulo conscientes del papel que juega el Estado, en la implementación de políticas económicas, estudiaremos la definición de política estatal; asimismo, estudiaremos, que como consecuencia del proceso de globalización, Guatemala ha tenido que orientar su economía; para lo cuál ha diseñado estrategias para insertar la economía en el nuevo contexto internacional y de esta forma adoptar programas de ajuste elaborados por el Fondo Monetario Internacional (FMI). Este es un organismo financiero internacional, que entre sus objetivos persigue, que se aplique una política recesiva de reducción de las importaciones, estimular al máximo las exportaciones y las inversiones extranjeras, con el fin de lograr la viabilidad de la balanza de pagos, es decir estar en posibilidad de cubrir los déficit provocados por el pago de los servicios de la deuda externa. Es así como la intervención de éste organismo financiero internacional se dio a raíz del endeudamiento que enfrentó el país a principios de 1980, que ha propiciado el condicionamiento de los préstamos de éste organismo, a la ejecución de programas de ajuste.

Estos programas han constituido la guía de la política económica gubernamental, que dio como resultado que se adoptaran otros programas económicos, como es el programa de reactivación económica y social de corto plazo, que estaba orientado a incrementar las

exportaciones y contenía políticas de precios, eliminando los controles y los precios topes, así como una política salarial, temas que revisaremos en el presente capítulo ya que en este trabajo de tesis se sostiene que la modernización del Estado se empezó a gestar en los años ochenta.

1.1. Política económica estatal.

Al Estado le corresponde la elaboración de una serie de políticas, las cuales deben ir creando las condiciones necesarias para adaptar al país a las nuevas orientaciones económicas del mundo, que vayan encaminadas a alcanzar el crecimiento económico y una inserción eficiente de la economía en la globalización de los mercados en la cuál estamos inmersos.

El Estado es el encargado de canalizar todo el proceso de políticas económicas y a través de esta actividad institucionalizada, legítima la interacción social promovida por los agentes. En todo proceso económico, conlleva la participación de agentes económicos activos y agentes económicos pasivos, que son determinantes en el proceso de asignación de los recursos en la actividad económica. Los agentes económicos activos, son los que dirigen y organizan la producción, los agentes económicos pasivos son los que acuden al mercado, para obtener lo que necesitan para su consumo y en este sentido el Estado se convierte en el principal agente de la consecución de este objetivo. La política económica es de carácter normativo, por lo que su nivel de implementación se puede medir a través de la legislación así como en distintos planes y proyectos elaborados por el Estado y grupos privados.

1.1.1. Definición conceptual de política económica estatal.

La política económica estatal, es definida por Sierra Enrique, citado por Hernández Andrade, así: “Es un proceso de decisiones destinado a convenir acciones para influir y acondicionar el comportamiento de las personas, empresas y de las propias reparticiones públicas, se trata de inducir a estos agentes sociales a efectuar actos económicos o que se abstengan de hacerlo o a que se realicen de determinada forma.”¹

¹ Hernández Andrade, Jorge Fidel. **Apuntes para el curso de introducción a la economía.** Pág. 74.

Nosotros consideramos, que política estatal económica, es un conjunto de decisiones, tomadas por el Gobierno, a través de un proceso, en el cuál se van a legitimar aquellos intereses de los agentes y grupos sociales participantes y así para lograr la política económica puede ser, el resultado de un consenso social o del predominio de determinado sector tanto nacional como internacional.

Para concluir diremos que la política económica, no es una decisión espontánea del gobierno, sino que es un proceso, que se expresa en Leyes, Decretos del Congreso de la República, Acuerdos Gubernativos y que se ejecutan a través de planes, programas, proyectos y actividades del gobierno.

1.2. Programas de estabilización.

La globalización de la producción ha generado la internacionalización de la política económica, que se concreta en los programas de estabilización y ajuste estructural, que se aplican en la mayoría de los países denominados de economías pequeñas y abiertas, porque no tienen capacidad de influir en los términos de intercambio y porque el sector externo es determinante en su crecimiento respectivamente. Estos planes de estabilización, “fueron instituidos para equilibrar las macro variables de los países subdesarrollados, a efecto de que permitieran cumplir con las obligaciones del pago de la deuda externa”². Es decir que el objetivo principal de este programa, es aplicar reglas a los países en desarrollo, para eliminar desequilibrios en la balanza de pagos, con el propósito de crear condiciones para el crecimiento económico.

Como antecedente en el plano internacional tenemos que este programa fue impulsado a raíz de la crisis financiera que se produjo en el año de 1982 con la moratoria de pago solicitada por México al no poder cumplir con sus compromisos externos y que más tarde otros países imitarían, “lo que obligó a los países industrializados del Club de París a recurrir a medidas proteccionistas, dictadas por el Fondo Monetario Internacional y que impulsaría los programas de ajuste, que conllevaría una reforma de carácter estructural e institucional, como hacer eficiente el aparato productivo, reducir el tamaño del Estado, eliminar las barreras

² Urla Xitamul, Edgar. **El impacto del proceso de globalización e integración económica de Centroamérica en la economía guatemalteca.** Pág. 30.

arancelarias y privatizar las empresas estatales”³. Es decir que se buscaba la eficiencia productiva, que permitiera la competitividad, estimulando las exportaciones y reduciendo las importaciones. En cuanto a la reducción del Estado se transforman las relaciones de propiedad, privatizando los activos públicos, ya que una de las justificaciones utilizadas por los neoliberales es que el Estado no puede ser un empresario, por lo que debe ceder este privilegio a la iniciativa privada, dando paso así a la internacionalización del capital, pues la mayoría de estos bienes pasan a manos de capital extranjero.

Estos programas son de corto plazo de (12 a 18 meses) y pretenden además la estabilidad de los precios y el equilibrio de las reservas monetarias internacionales vía la reducción de la demanda interna. “Este tipo de políticas, llevan consigo una serie de decisiones que provocan shocks internos y conducen a una depresión de la economía.”⁴ Es decir tiene costos sociales de diversa magnitud, por ejemplo, aumento del desempleo, caída de los salarios reales, austeridad pública, ajustes en los tipos de cambio, etc.

En Guatemala, este tipo de políticas adoptada en la década de 1980, procuran un retorno del equilibrio de la economía a través de la demanda externa versus reducción de la demanda interna y como lo manifiesta Urla Xitamul, en su trabajo “constituyéndose paradójicamente una negación al desarrollo, lo que conlleva reducción del consumo interno, de los niveles salariales, incremento del desempleo y reducción de servicios sociales”⁵. En consecuencia, en Guatemala estos programas, han ocasionado niveles altos de extrema pobreza pues a provocado mas desempleo entre otros, pero también es importante anotar que no sólo estos organismos internacionales y la aplicación de sus políticas han llevado al país a la situación precaria en la que se encuentra, también nuestros gobiernos han propiciado esta situación, porque no invierten la ayuda financiera que reciben en dónde se necesita, pues si nuestros gobiernos trabajaran concientes de la necesidad de utilizar los recursos económicos dónde mas se necesiten y con transparencia esto les daría mas credibilidad a sus gobiernos y alentará al capital extranjero a que se invierta más en Guatemala.

³ **Ibid.** Pág. 31.

⁴ Hernández Andrade. **Ob. Cit;** Págs. 94-95.

⁵ Urla Xitamul. **Ob. Cit;** Pág. 32.

En consecuencia, en la posición que nos encontramos, de países subdesarrollados, necesitamos la ayuda financiera externa por lo cual nos vemos obligados a ajustar nuestras políticas a este tipo de programas sin la cual no puede optarse al financiamiento de organismos internacionales y de esta manera los Estados nacionales, tienden a perder su autonomía frente a las firmas transnacionales y a las políticas económicas internacionales, ya que estas políticas las diseña el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial.

1.3. Programas de ajuste estructural.

¿Qué es el ajuste estructural?. Se debe de entender como ajuste estructural, “como aquellas políticas que están orientadas a resolver los desequilibrios internos y externos que se manifiestan en niveles altos de inflación doméstica con relación a la inflación externa, buscando su disminución a través de medidas monetarias, así como reducir el déficit de la balanza de pagos, dándole a esta última una solución vía apertura del comercio internacional, con el objetivo de lograr un incremento de las exportaciones”⁶. Estos programas pretendían suprimir los desequilibrios, que durante largo tiempo han caracterizado a las economías de los países en desarrollo, incentivando más las exportaciones, principalmente de aquellos productos no tradicionales y reduciendo las importaciones, con el fin de reducir el déficit de la balanza de pagos.

Estos programas son apoyados por el Banco Mundial, “buscan incentivar la oferta a través de una mejor asignación y reubicación de los recursos en base al principio de las ventajas comparativas, es decir la producción de bienes en la que hay utilización intensiva de factores que son abundantes en cada uno de los países”⁷. Por ejemplo, la mano de obra barata, que es el factor que más abunda en los países subdesarrollados. Esta propuesta está basada en las experiencias de algunos países recién industrializados como “Corea del Sur, Taiwán, Hon Kong etc;”⁸ en tal sentido que a los países subdesarrollados, se le asigna un nuevo papel, en

⁶ **Ibid.** Pág.31

⁷ Hernández Adrade. **Ob. Cit;** Pág. 95.

⁸ **Ibid,** Págs. 95-96. Este autor señala que “esta propuesta se puede sintetizar de la manera siguiente: si un país cuenta con abundante mano de obra, deberá producir bienes que utilicen intensivamente este factor, con ello estará aprovechando su ventaja comparativa, lo cual favorecerá una mejor distribución funcional del ingreso a favor de la mano de obra, esto permitirá el desarrollo de un mercado interno, incentivará la inversión local y el crecimiento económico esto se repetirá hasta que la ventaja comparativa se traslade a otro bien. Si la ventaja comparativa se refiere al comercio exterior, permitirá aumentar la producción exportable de ese producto, lo que reforzará una mejor funcional del ingreso y el desarrollo del mercado mundial.”

base a su característica de mano de obra abundante y barata. Este programa estaba orientado a fomentar el mercado externo, se pretendía crear condiciones para hacer competitivos los productos de exportación no tradicionales.

Tomando en cuenta que el Banco Mundial, ha desempeñado un papel importante en nuestras economías, es importante que mencionemos algunos de sus objetivos, dentro de los cuáles se encuentran los siguientes:

- a) La liberación del comercio exterior. En lo referente al mercado interior significa reducción y eventual eliminación de controles de precios y subsidios a los productos básicos.
- b) Redefinir el papel del sector público. Esto se puede lograr gracias a la reducción de su tamaño y mejora en cuanto al manejo de las empresas estatales como de los programas de inversión nacional, además programas de privatización de empresas y servicios.
- c) Estimular la propiedad privada. Incentivar la industria, pues ésta es el principal propulsor del crecimiento, se debe lograr que tenga una efectiva competitividad internacional y se pueda entrar en una fase de exportación de manufactura aprovechando las ventajas comparativas en materia de división del trabajo.

Es así como se pretende que los países en desarrollo se conviertan en exportadores de ciertas manufacturas, mientras que las industrias científicas, corresponderían a los países desarrollados. A través de este programa, en Guatemala, se pretendía reorganizar el aparato productivo, con el propósito de hacerlo eficiente y mantener un crecimiento sostenido.

1.4. Política de precios.

En la década de 1980, Guatemala, como consecuencia de la crisis económica que había en ese tiempo, tuvo la necesidad de implementar una serie de políticas económicas que estaban orientadas a sacar de la crisis a Guatemala. Para lograr ese objetivo, se implementaron los programas de estabilización y ajuste estructural mencionados anteriormente y además se adoptó una serie de programas económicos, de los cuales sólo se mencionará el programa de reactivación económica y social de corto plazo, este programa comprende “un conjunto de

medidas; de políticas monetarias, cambiarias, precios, salarios entre otros”⁹. Es así como la implementación de estos programas se convierten en los primeros esfuerzos, para sacar de la crisis a la economía nacional, afectada desde los inicios de la década de los ochenta.

En este programa económico se incluyó “la política de precios que planteó la eliminación del papel del Estado en la comercialización de los productos básicos y la eliminación del sistema de precios. Esto es congruente con el enfoque neoliberal predominante en los organismos internacionales,”¹⁰ esto es así porque como consecuencia del proceso de globalización que se estaba gestando en aquella época “fue necesario hacer una serie de reformas estructurales que permitieran una inserción eficiente en la economía de mercado”¹¹. En ese sentido fue necesario que el Estado dejara de intervenir de manera determinada en las actividades económicas y se constituyera en un elemento facilitador para el funcionamiento del mercado. De esta cuenta los gobiernos van perdiendo autonomía en la elaboración e implementación de estas políticas económicas, pero contrario a estas ideas neoliberales en el presente trabajo se sustenta el criterio que el Estado es necesario para garantizar el desarrollo del país, ya que cuando el sector privado evidencia incapacidad de sacar al sistema de la crisis económica propia de la formación económica social capitalista, el Estado puede intervenir, complementando la iniciativa y la actividad privada. Ésto es así porque de lo contrario no estaría cumpliendo con el principio de justicia social en que se funda el régimen económico y social.

El Estado debe velar porque los intercambios comerciales tanto internos como externos se hagan siempre respetando al consumidor. “La teoría económica indica, que para una economía pequeña y abierta como la de Guatemala, el libre comercio deberá maximizar el bienestar de sus consumidores, ya que les permitirá acceder al consumo de bienes no producidos domésticamente y a precios menores que los internos.”¹² Es importante mencionar

⁹ Robledo Robles, Gilberto Alfredo. **La inserción de la economía nacional al proceso de globalización**. Pág. 68.

¹⁰ **Ibid.**

¹¹ Samuelson, Paul A. y Nordhaus, William D. **Economía**. Pág. 23. Dice que “la economía de mercado es definida como un complicado mecanismo que coordina a los individuos, las actividades y las empresas, por medio de un sistema de precios y de mercados. Es un mecanismo de comunicación que sirve para reunir los conocimientos y las actividades de miles de millones de personas.”

¹² López Toledo, Sergio Javier. **Una nota acerca de la inserción de la economía de Guatemala en el proceso de globalización**. Pág. 2.

que este fenómeno económico no está exento de costos y vicisitudes, porque puede provocar efectos negativos en el comercio nacional, porque con base en la libertad de mercado, si un producto nacional es relativamente mas alto que aquél producto importado obviamente el consumidor adquirirá el producto importado que tiene un precio menor.

Por eso es importante anotar lo que dicen algunos analistas “que los responsables de la política económica de cada país deben delinear cuidadosamente estrategias para insertar la economía en el nuevo contexto internacional”¹³. Y nosotros estamos de acuerdo, pues se debe buscar una eficiente protección al consumidor, pues es éste el mayor afectado, en dicho intercambio.

1.4.1. Precios topes.

Siempre dentro del programa de reactivación económica y social de corto plazo, la política de precios adoptada, contemplaba; la eliminación de los controles y los precios topes, ésto es congruente, ya que el control de precios legalmente establecido, ha demostrado causar escasez, disminuyendo a mediano plazo la cantidad de bienes disponibles.

Esta medida fue necesaria para lograr una inserción viable a la economía de mercado, “generalmente se intervienen los precios justificándose como una protección al consumidor ante la especulación”¹⁴. Muchas veces el gobierno se ve en la necesidad de imponer controles en los precios, como lo son; los precios topes; cuando amenace la economía, principalmente de la mayoría de consumidores de escasos recursos económicos, pretendiendo así elevar su poder adquisitivo, pero los controles en este contexto constituyen una medida política de corto plazo y no una política económica.

1.5. Política salarial.

El programa de reactivación económica social de corto plazo, también contenía la política salarial, “ésta consistió en otorgar aumentos moderados a los servidores públicos así

¹³ **Ibid**, Pág. 1.

¹⁴ Weymann, Eduardo. **Intervencionismo de precios**. Pág. 1.

como también un llamamiento al sector patronal, para que efectuara los ajustes salariales a sus trabajadores. La instauración de nuevos salarios mínimos chocó con los intereses de la clase patronal,”¹⁵ ya que el patrono nunca aceptan la imposición de salarios mínimos por Decreto, argumentan que lo máximo que se puede pagar a un trabajador está determinado por lo que quiera pagar el consumidor, o sea quién va a comprar el producto. De esta forma, el mecanismo utilizado por el productor o empresario para subir sueldos por Decreto, es aumentar el precio del producto y por ende afecta al consumidor.

Es sabido que en Guatemala, hay una distribución desigual del ingreso y para que sea efectiva la elevación de los precios es necesario que los salarios se ajusten en la misma medida que suben los precios, esto es para que el sector laboral no vea reducido su poder adquisitivo. “Esta situación hace necesario, una política salarial que vaya al ritmo del crecimiento económico y del costo de vida.”¹⁶

Es obvio que cuando los precios suben también deberían subir los salarios, para que el consumidor pueda adquirir como mínimo una forma digna de su sustento de vida. La política salarial debe estar ligada por lo tanto, a un programa estatal que comprenda por lo menos: seguridad alimentaria, educación, salud y recreación, de esta manera mejorará el nivel de vida de las personas que dependen de un salario para subsistir, además no solo beneficiará al trabajador, sino también al país, para que su economía mejore.

¹⁵ Robledo Robles. **Ob. Cit;** Págs. 70-71.

¹⁶ Departamento de Estudios de Problemas Nacionales. **Los mecanismos para el control de precios.** Pág. 5.

CAPÍTULO II

2. La globalización y su incidencia en el consumidor.

La globalización es el fenómeno económico más importante del siglo XX, pues ha provocado cambios importantes en la reestructuración de la economía y relaciones internacionales, trayendo consigo una mayor interrelación e interdependencia entre las economías del mundo y esto a su vez implica, una mayor competencia en los diversos mercados. Es así como se han desarrollado sistemas productivos transnacionales, lo cual es el resultado de la concertación de alianzas entre las empresas y estas a su vez han adquirido cada vez mayor relevancia, como protagonistas fundamentales de la economía.

Las transformaciones en la organización de la economía que trae consigo la globalización es que luego de ser mercados locales protegidos, pasan hacer mercados mundiales globales libres de proteccionismos. De ahí, que es preocupante, como este fenómeno ha perjudicado al consumidor, pues los intercambios comerciales se hacen de manera libre, sin ningún control, pues estamos siendo invadidos de mercancías de todo tipo; calidad, precio etc. Es por eso que el Estado juega un papel importante, pues tiene la obligación de brindarle una adecuada protección al consumidor, ya que en una relación contractual, el consumidor es el más desprotegido, por ser la parte más débil con respecto al proveedor y creemos que la forma de hacerlo es a través de una adecuada legislación que vele por los intereses de los consumidores.

Por su parte todas las empresas, también deben diseñar políticas sólidas que protejan al consumidor y para ello deberán mantener los estándares de calidad y servicio. Pues como dice Solomón Michael R. “la industria debe de estar cada vez más consciente que una conducta ética también es un buen negocio a largo plazo, ya que la confianza y la satisfacción de los consumidores, cuando se satisfacen sus necesidades, se traducen en años de lealtad”¹⁷. Y nosotros estamos de acuerdo, ya que la empresa que asuma este reto, se ve obligada a actuar con cautela y cuando no cumpla deberá de asumir el costo de sus errores, por lo que sólo obtendrán ganancias si son capaces de satisfacer adecuadamente las necesidades y

¹⁷ Solomon, Michael R. **Comportamiento del Consumidor**. Pág. 22.

requerimientos de sus consumidores, es por ello que dentro de este contexto, en el presente capítulo revisaremos algunas definiciones de globalización que nos permita tener los elementos necesarios para formular nuestra propia definición, luego estudiaremos los antecedentes de la globalización que nos conduzca a conocer sus raíces, posteriormente estudiaremos los efectos que producen la globalización, pues necesariamente repercute en el consumidor, por lo que es un tema de vital importancia y para finalizar estudiaremos los instrumentos de la globalización como una forma para consolidarse.

2.1. Definición conceptual de globalización.

Rodas Haroldo, citado por Hernández Andrade, define la globalización como “la integración de los sistemas productivos por parte de las corporaciones transnacionales que impulsan: una nueva distribución del trabajo, un nuevo rol de los organismos internacionales y las empresas transnacionales estructuran un mercado oligopólico”¹⁸.

Para Cruz Paniagua, “es un nuevo orden económico social, que ha provocado la internacionalización de los procesos de producción, básicamente propugna por el libre comercio a nivel internacional, atendiendo al patrón de ventajas competitivas existentes entre los distintos países. Asimismo, incluye la liberalización de los capitales y servicios. El conjunto de variables más importantes del modelo son la productividad, competitividad y desregulación”¹⁹.

Partiendo de las definiciones que nos exponen los autores; Haroldo Rodas y Cruz Paniagua, vamos a intentar formular una definición en los términos siguientes: Es la internacionalización de los procesos de producción, el comercio, los recursos financieros y la tecnología, por parte de las grandes empresas transnacionales, en dónde se impulsa una nueva división internacional del trabajo, determinando con ello un papel para los países subdesarrollados, en base a su característica de mano de obra barata, y apunta en dirección a crear una integración económica mundial.

¹⁸ Hernández Andrade. **Ob. Cit;** Pág. 140.

¹⁹ Cruz Paniagua, Álvaro. **La globalización de la Actividad Económica.** Pág. 2.

En síntesis la globalización tiende al mercado global mundial, dónde se eliminan diferencias y barreras de: propiedad entre países, capital y barreras arancelarias.

2.1.1. Antecedentes de la globalización.

Para explicar el aparecimiento de la globalización de la economía, se han elaborado varias hipótesis acerca del surgimiento de la globalización, que por su contenido no son excluyentes, sino complementarias, es así como la primera hipótesis nos indica que, "la globalización es producto de la crisis económica financiera del capitalismo, que ha obligado a las naciones mas industrializadas del mundo ha buscar estrategias comunes frente a los problemas mundiales, que les permitan mantener su posición hegemónica, en el Sistema Económico Mundial"²⁰.

O sea que el sistema capitalista evoluciona a través de la crisis económica, porque esta situación hace que los países industrializados adopten nuevas políticas económicas. Para alcanzar este fin intensifican la competencia y aparece la formación de bloques económicos, como una modalidad para lograr supremacía y predominio en los mercados internacionales. Estos bloques fueron liderados por los siguientes países: Estados Unidos en América, El Japón en Asia y Alemania en Europa.

Ahora bien, como elementos principales de la crisis económica financiera mencionada, se dan los siguientes:

Los problemas del sistema de crédito mundial, "cuyo endeudamiento por parte de los pobres los llevó a la insolvencia financiera, poniendo en riesgo el orden financiero mundial"²¹. Es importante mencionar en este sentido que los países en desarrollo dependen de los préstamos que hacen los países desarrollados y así estos países enfrentaron una crisis de insolvencia, o sea incapacidad de pagar la deuda a sus acreedores.

Otro elemento importante es el sistema de comercio mundial, que entre otros, conlleva un "deterioro de los términos de intercambio, entre países ricos y pobres, que limita la

²⁰ **Ibid.** Pág. 4.

²¹ **Ibid.**

capacidad de desarrollo de los últimos”²². Esto es así, porque el nuevo modelo de crecimiento basado en la globalización económica, genera contradicciones, porque por ejemplo; en el mercado mundial, aumenta la competencia entre los grandes centros desarrollados y se manifiesta en el nivel de proteccionismo que hay entre ellos.

En su análisis histórico el desarrollo de la crisis económica financiera mundial, señala los siguientes aspectos:

En el primer período (1967 a 1973), la tasa de ganancia empieza a disminuir en los países desarrollados, debido a que las inversiones se efectuaron principalmente en industrias intensivas de capital, lo que va acompañado de la creación de pocos puestos de trabajo generando en consecuencia desempleo.

En el segundo período (1974 a 1979), la gigantesca circulación de excedentes de divisas de los países petroleros, alimentaron el desarrollo financiero que incluye el crédito masivo a los países pobres, que tienden a acostumbrarse a la abundancia de fondos de la banca comercial privada, que promueve la inversión especulativa en detrimento del proceso de industrialización.

Así también, los precios altos de la energía, la caída de la producción y del empleo y una fuerte inflación da lugar a nuevas formas de competencia, que tiende a basarse en inversiones en investigación y desarrollo en áreas de la micro eléctrica, informática, biotecnología, robótica, telecomunicaciones, automatización, etc., lo que genera una relocalización de la industria mundial, proceso que empieza a ser liderado por el desarrollo transnacional japonés.

Este proceso de relocalización industrial mundial, el capital productivo, se desplaza a inversiones inmobiliarias, financieras y especulativas, generando el capital financiero que inicia su predominio en el proceso de acumulación mundial.

En el tercer período (década de los ochentas), se desencadenan las profundas contradicciones de la internacionalización financiera, las cuáles se etiquetan como la globalización de las finanzas y la política económica. En esta época se da la segunda subida

²² **Ibid.** Pág. 5.

de los precios del petróleo, que provoca que los países reaccionen con políticas monetarias restrictivas y altas tasas de interés, lo que da lugar a un incremento del desempleo. El gobierno de los Estados Unidos, surge desreglando la economía y limitando la intervención del Estado.

La elevación de las tasas de interés repercutió seriamente en los países endeudados, dejándolos prácticamente insolventes financieramente. En este contexto el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM), para salvaguardar el orden financiero y evitar la bancarrota del sistema económico mundial, introducen la obligatoriedad de implantar programas de ajuste estructural, para acceder a la negociación y renegociación de la deuda.

La segunda hipótesis señala que el surgimiento de la globalización, “se debe al constante desarrollo tecnológico, principalmente en áreas de la informática y de las telecomunicaciones, cuya aplicación se hace imperativo en las empresas industriales de las naciones desarrolladas, para poder mantenerse a la vanguardia en la competencia por ampliar sus mercados, tanto en el sistema económico nacional como mundial”²³. Además se pueden mencionar otras ramas como: la robótica y la biotecnología.

Entonces se podría decir en este sentido, que la ciencia se ha convertido en una fuerza productiva importante, porque se han desarrollado sofisticados instrumentos de la producción. Pero este fenómeno trae sus consecuencias porque por ejemplo el montaje a base de una robótica, sustituye a la fuerza de trabajo con ventajas económicas, porque trabaja meses sin vacaciones, descansos o huelga y consecuentemente desplaza a la mano de obra que es la mas afectada en este caso.

Así también, “el desarrollo tecnológico les impone la necesidad de abastecer mercados mas amplios para cubrir los costos de investigación y de desarrollo de nuevos productos”²⁴. Esto es así, ya que los países industrializados o desarrollados ven en este proceso la oportunidad de expandir sus mercados y de esta manera lograr su supremacía. La globalización es el fenómeno mas importante del siglo XX, “ya que la misma tiene implicaciones no sólo económicas, sino que también políticas y culturales”²⁵.

²³ **Ibid.** Pág. 6.

²⁴ **Ibid.** Pág. 7.

²⁵ López Toledo. **Ob. Cit;** Pág. 1.

Este proceso económico ha propiciado una mayor dependencia recíproca e interrelación entre los países, además este proceso se ha visto reforzado por la desreglamentación y apertura de la mayoría de economías del mundo, se han reducido las barreras arancelarias y se han emprendido negociaciones bilaterales y multilaterales para la adopción de tratados de libre comercio.

2.1.2. Efectos de la globalización.

El modelo de crecimiento basado en la globalización económica, genera nuevas contradicciones, ya que su implementación implica, la transformación en la organización y funcionamiento de la economía mundial, “que cambia de decisiones nacionales a decisiones mundiales y de mercados locales protegidos a un mercado global, económicamente libre”²⁶. Este fenómeno se da principalmente, cuando los países en desarrollo, se ven en la necesidad de adoptar políticas diseñadas principalmente por los organismos financieros internacionales y que se manifiestan principalmente en los programas de ajuste.

Estas organizaciones financieras internacionales, han diseñado un conjunto de políticas, para permitir la transición de sus economías proteccionistas a sistemas más abiertos. Es en la adopción de estas políticas, donde los Estados Nacionales van perdiendo su autonomía, frente a las políticas económicas internacionales.

Otro efecto que debemos mencionar es que “en el mercado mundial se acrecienta la competencia entre los grandes centros desarrollados, mas bien entre macro bloques económicos que se manifiesta en un acentuado proteccionismo entre ellos”²⁷. Esta situación pone en desventaja a los países en desarrollo en la participación de ese mercado, es una tendencia a marginarlos. Ésto es así, pues como se sabe, los países subdesarrollados tienen una escasa tecnología, no cuentan con recursos humanos altamente calificado y otros factores que limita la posibilidad de que el sector industrial de estos países puedan competir en igualdad de condiciones, con los países industrializados.

²⁶ Cruz Paniagua. **Ob. Cit;** Pág. 2.

²⁷ Hernández Andrade. **Ob. Cit;** Pág. 141.

Por otra parte la división internacional del trabajo adquiere nuevos matices, “los países en desarrollo se especializan en las actividades agrícolas y de ensamblaje y los desarrollados a las actividades industriales con gran componente tecnológico”²⁸. De esta cuenta los países en desarrollo, hacen esfuerzos por aumentar sus niveles de productividad en los artículos agrícolas, con el fin de incrementar sus exportaciones y los países industrializados, aumentan su competitividad, a través de la utilización de la ciencia.

Es importante mencionar que el Banco Mundial (BM) en este sentido afirma que los países en desarrollo se dedicarán a la manufacturas primarias y los industrializados a la tecnología de punta.

2.2. Instrumentos de la globalización.

La globalización, ha tenido algunos problemas para su total consolidación, porque a tropezado con la estructura que ha levantado el comercio mundial y esta consiste en que se han formado bloques económicos, como una estrategia para levantar una frontera de protección para ganar y mantener el predominio de los mercados internacionales. Es así como los países desarrollados se disputan los mercados nacionales e internacionales y esta situación se tornará cada vez mas difícil y complicada, para los países menos desarrollados, desprovistos de tecnología y de recursos humanos altamente calificados. Consecuentemente surge un nuevo panorama de las relaciones económicas internacionales, lo que conllevará a la formación de nuevos bloques económicos.

2.2.1. Formación de bloques.

La formación de bloques económicos, aparece como la nueva modalidad en el reparto de los mercados dentro de la globalización. La formación de bloques “consiste en la unión de mercados a nivel mundial que van desde Tratados de Libre Comercio, Integraciones Económicas, Uniones Económicas, Tratados Bilaterales, Tratados de Cooperación y otros”²⁹. Básicamente se integran por la necesidad de hacerle frente a la competencia provocadas por

²⁸ **Ibid.** Pág. 143.

²⁹ Cruz Paniagua. **Ob. Cit;** Pág. 7.

otras naciones desarrolladas que quieren alcanzar la supremacía en la economía mundial o recuperar su hegemonía.

O sea que los Estados, actúan en conjunto frente a otros bloques y de esta manera nivelan el comercio a nivel exterior y adoptan barreras proteccionistas, frente a terceros países, oponiéndose con ello a la consolidación de la globalización.

Los bloques, han dejado atrás a las regiones en desarrollo, que no se adecuan suficientemente al cambio de las innovaciones tecnológicas y el comercio mundial, “haciéndolos perder sus espacios ganados en exportaciones e importaciones”³⁰. Es importante mencionar que los países en desarrollo, no cuentan con tecnología adecuada, lo cual provoca que los productos que elaboran no son competitivos en el mercado internacional y de esta cuenta se están quedando rezagados en el nivel de intercambios comerciales.

Se debe mencionar que esta estrategia, “de formar bloques económicos, que se impulsa dentro del sistema capitalista, fue liderada por el Grupo de los Siete,”³¹ definiendo de esta manera la política económica mundial de todos los países del universo. Este Grupo de los Siete, estableció los centros de poder en que estarán conformados por tres bloques económicos, siendo estos dirigidos por la Tríada; Estados Unidos, Alemania y Japón. La conformación de estos grandes bloques se establece de acuerdo al potencial de consumo y producción.

³⁰ Hernández Andrade. **Ob. Cit;** Pág. 152.

³¹ Formado por: Estados Unidos, Alemania, Japón, Canadá, Francia, Italia y Gran Bretaña.

CAPÍTULO III

3. El consumidor.

El consumidor, asume un papel decisivo en el libre mercado, es el juez que condena o absuelve, acepta o rechaza los bienes o servicios ofrecidos, teniendo en cuenta sus propios deseos, su poder adquisitivo y los diversos productos disponibles. Es así como los productores tienen que obedecer a la demanda del consumidor ya que es éste quién consumirá lo que el productor produce, pero el productor debe tomar en cuenta también que el consumidor tiene derechos los cuales debe respetar; asimismo, el consumidor tiene obligaciones frente al productor o proveedor, que se derivan de su conducta como consumidor, entre las cuales podemos mencionar que está obligado a pagar los bienes o servicios entre otros.

Es por ello necesario regular las relaciones que surgen entre el consumidor y el proveedor, que existan leyes de observancia obligatoria para definir derechos y obligaciones de cada agente, pues nadie es superior a la ley y es así que a través de la historia, el consumidor ha desempeñado un papel preponderante, que ha obligado a los Estados a adoptar mecanismos legales, que tiendan a protegerlo y velar por su bienestar, adecuando sus instituciones, a la economía de mercado, en la cual estamos inmersos.

3.1. Definición conceptual de consumidor.

Procedemos a definir el concepto, partiendo de definiciones anteriores a este estudio, Cabanellas Guillermo, define al consumidor como “genéricamente cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir y aniquilar)”³².

Mientras que el Diccionario Jurídico Espasa dice que, “puede entenderse por consumidor, el destinatario de bienes y servicios. En este sentido, evidentemente, consumidores son la totalidad de la población de un país.”³³

Por su parte, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, lo define así: “persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en

³² Cabanellas, Guillermo. **Diccionario Enciclopédico de derecho usual**, Tomo I. Pág. 322.

³³ Diccionario Jurídico. **Espasa**. Pág. 401.

virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza”.

Para nosotros, consumidor es cualquier persona, física o jurídica, que como destinatario final, adquiere, utiliza o disfruta de bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza.

En conclusión, consumidor, son todas las personas, que buscan satisfacer sus necesidades, no lo es, en cambio, quien sin constituirse en destinatario final, los adquiera, para transformarlos en la producción o para comercializarlos, con terceras personas.

3.2. Antecedentes históricos de la protección del consumidor.

La protección del consumidor, surgió como una figura jurídica recientemente, si tomamos en cuenta, que la historia del hombre nos enseña, que en los iniciales estadios de su vida, satisfacía sus necesidades, con los bienes que la naturaleza le proporcionaba, para luego transformar lo que le brindaba el ambiente, pero este producto solo tenía como fin llenar necesidades de su núcleo familiar, o del grupo al que pertenecía, dicho de otra manera, producía para su consumo.

Conforme la organización social se fue desarrollando y las necesidades se hicieron mas complejas, surgió la división del trabajo, de esta división del trabajo, surgió el mercader y a partir de allí los objetos producidos, tienen un valor de cambio, es en ese momento, que se desarrolla el intercambio. Debemos decir también, que en un principio, ese intercambio era producto por producto o sea que se hacía a través del trueque, pues no existía la moneda, cuando apareció la moneda, como representativa del valor de la mercancía, se consolidaron las bases para el ulterior desarrollo del comercio. Con la evolución del comercio, que se ha expandido en todo el mundo, nace la preocupación, por el bienestar de los consumidores, este ha sido un tema en discusión, al menos desde principios del siglo XX.

Para encontrar el antecedente de esta figura “algunos autores se han remontado hasta el Derecho Romano”³⁴. Pero recordemos que aquí, existía el Derecho Privado, o sea el Ius

³⁴ **Ibid.** Págs. 401-402. señala que “para encontrar el antecedente, algunos autores se han remontado al derecho romano, para buscar el antecedente de una política jurídica de protección de los consumidores. Es verdad que ya

Civil, que era un conjunto de normas jurídicas que regulaba toda relación de orden privado. En algunos contratos se protegía a la parte mas débil, pero esta protección que se brindaba, no puede inducirnos a hablar de una legislación de protección al consumidor, pues en esa época, no había un sistema de comercio tan abierto como el que existe hoy en día.

A raíz que el comercio se fue expandiendo, como consecuencia de el avance industrial, tecnológico y científico, que presionó para eliminar las barreras, para que el comercio se expandiera, ahora las políticas económicas están orientadas a evitar el proteccionismo y reforzar el sistema comercial multilateral. Entonces viviendo en una sociedad de consumo, asfixiada por los bienes que se ofrecen y por la propaganda que se nos presenta, el tema de la protección del consumidor, es de singular importancia. También es importante mencionar el antecedente más próximo de la protección al consumidor, tanto a nivel internacional como nacional y dentro de los cuales mencionaremos los siguientes.

3.2.1. A nivel internacional.

El antecedente mas remoto sobre la protección al consumidor en el plano internacional lo tenemos en los Estados Unidos, fue en el año de 1962, “el Presidente John F. Kennedy abrió el camino a la era moderna de la protección al consumidor, con su declaración de los derechos del consumidor; entre éstos se incluían los derechos a la seguridad, a ser informado, a una compensación y elegir”³⁵. Fue precisamente en el mundo anglosajón, que se produjo la verdadera irrupción de la protección al consumidor en el campo jurídico y social.

entonces y prácticamente a lo largo de toda la historia del derecho privado, existían normas dirigidas a proteger a la parte mas débil en determinados contratos, pero esto no autoriza a hablar de una legislación protectora de los consumidores, puesto que falta lo que es el elemento determinante de la misma: la existencia de la sociedad de consumo. Lo novedoso es la necesaria generalización de esas normas protectoras de la parte contractualmente más débil, como consecuencia de la aparición, arraigo y expansión de la sociedad de consumo, que hace que dicha protección deba prestarse, más allá de las normas dimanantes de un contrato concreto y para uno de los contratantes, a toda clase de consumidores y usuarios, sea cual fuere la relación contractual o no, que le una con el profesional de la producción, distribución o prestación de cualquier bien o servicio. Ello ocurre a partir de finales del siglo XIX.”

³⁵ Solomón, Michael. **Ob. Cit**; Pág. 22. Este autor menciona “que antes de 1962, en Estados Unidos, en el año 1905, Solomón Michael R. Nos menciona que el libro (The jungle, de Upton Sinclair), reveló los desastrosas condiciones del mercado de la industria empacadora de carne de Chicago, se instó al Congreso a aprobar importantes leyes, para proteger a los consumidores. De esta cuenta se aprobaron varias leyes, entre ellas están: La Pure Food and Drug Act de 1906 (Ley de Alimentos y Medicinas Puros) y la Ley Federal Meat Inspection Act de 1907, (Ley Federal de Inspección de carne), fue con esta legislación Federal que se pretende en un principio, mejorar el bienestar de los consumidores. Todo ello aunado a los esfuerzos realizados por los consumidores, pues estos se comenzaron a organizar, para exigir productos de mejor calidad y boicotear a las empresas que no proporcionaban estos requerimientos.”

A partir de estas iniciativas procedentes del mundo anglosajón, la protección del consumidor empezó a cobrar importancia en la economía Estadounidense. Esta importancia parece derivar del avance industria, tecnológico y científico, que ha provocado que el comercio en este país, se halla expandido de manera impresionante y sea mas abierto. De ahí surge la preocupación, de que el consumidor siempre está en una posición menos ventajosa que el proveedor al momento de realizar las transacciones en el mercado y que las mismas se agravan cuando las transacciones se enmarcan en una economía de mercado, en dónde hay libertad de empresa y elección, que es producto de la expansión del comercio.

En las décadas de los sesenta y setenta, se inició el activismo de los consumidores y en la medida que fueron organizándose, exigieron productos de mejor calidad. Es por ello que la industria, debe estar cada vez más consciente que una conducta ética, también es un buen negocio a largo plazo, ya que la confianza de los consumidores cuando se satisfacen sus necesidades, se traduce en años de lealtad.

En la Comunidad Europea, la protección del consumidor es tema prioritario de la Unión Europea, en dónde existe una importante legislación en la materia “y su política de defensa de los consumidores se ha desarrollado a través de sucesivos programas y planes de actuación”³⁶, que llegaron a incorporarse en los Tratados. Es necesario tomar en cuenta que a raíz de la segunda revolución industrial, se han hecho necesarios los Acuerdos y formación de organismos internacionales, con el fin de contrarrestar en alguna forma las trabas al comercio internacional.

La Comunidad Económica Europea, ha desempeñado un gran cometido y puede decirse que en gran parte los movimientos de integración económica han sido promovidos por esta Comunidad. El beneficio que obtuvo el consumidor, al existir una integración económica e incorporar a los Tratados, las políticas que protejan al consumidor es indiscutible, porque se han traducido en beneficios para el consumidor, de los países que adoptan Tratados.

³⁶ Diccionario Jurídico. **Ob. Cit;** Pág. 402. Señala que “desde 1975, se han desarrollado programas y planes de actuación, llegando a incorporarse a los tratados constitutivos con ocasión del acta única (artículo 100. a) y definitivamente en el Tratado de la Unión Europea (artículo 129.a). fruto de la política europea de protección a los consumidores, han sido un conjunto de directivas y algunos reglamentos relativas a diversas materias: salud y seguridad, precios, homologación y normalización de productos alimenticios, etc. Debe ser resaltada también la labor del Tribunal europeo de justicia, manifestada principalmente a través de la llamada doctrina de Dijón.

3.2.2. A nivel nacional.

En Guatemala en años anteriores, tuvo vigencia “la política de precios topes o de intervención, cuya finalidad ha sido proteger al consumidor final, cuando ocurren situaciones de acaparamiento, especulación y subidas galopantes en los precios, lo cual constituyó en esos momentos un aspecto clave para la protección del consumidor, del salario mínimo o de exiguos ingresos”³⁷. En este sentido el Estado intervenía, en la protección del consumidor a través del control de precios, con el fin de evitar que los productores y comerciante abusaran de los consumidores.

Con las medidas neoliberales que se inician en algunos países latinoamericanos, se impone en Guatemala el modelo de libre mercado, lo que provoca el ingreso de mercancías de todo tipo, cantidades y calidades, dando como resultado que nuestros gobiernos emitan algunas leyes de protección mínima del consumidor; asimismo, surgen algunas instituciones y asociaciones cuya función primordial fue defender los derechos del consumidor y las cuales mencionaremos brevemente.

3.2.2.1. Ley de Protección al Consumidor Decreto No.1-85.

El 14 de enero de 1985, se emitió este Decreto y se publicó el 15 de septiembre de 1985 y entró en vigencia al día siguiente de su publicación. El contenido de este Decreto en términos generales era el siguiente: determinaba el objeto de la Ley, que era controlar y evitar el alza inmoderada de los precios de productos y servicios esenciales; asimismo, establecía los delitos económicos y las sanciones correspondientes. Con respecto al ámbito de aplicación se estableció que esta Ley era aplicable a toda persona individual o jurídica que cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida de calidad en los productos y servicios esenciales.

En relación al órgano competente de hacer cumplir esta Ley se designó al Ministerio de Economía, pero cuando la sanción era privación de libertad le correspondía al Ministerio Público formular la acusación correspondiente, ante los Tribunales de Justicia hasta su finalización.

³⁷ Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, USAC. **Análisis del anteproyecto de ley de protección al consumidor.** Pág.1.

Esta Ley cuyo contenido original era de 18 Artículos, pero que fueron reducidos a 15 Artículos después de haber sido declarados inconstitucionales los Artículos 5°. en su párrafo 1°, Artículo 6° y 7° completos, en sentencia emitida por la Corte de Constitucionalidad, dentro de la acción inconstitucional planteada por el señor Jonás Alvise Vásquez Alvarado.

Esta Ley fue emitida en un gobierno de facto por lo que su aplicación resultaba ineficiente, por ser incongruente con la Constitución Política, pues esta Ley surge con el objeto de controlar y evitar el alza inmoderada que se produjo en los precios de los productos y servicios esenciales para grandes sectores de la población de aquellos años. La Ley de Protección al Consumidor estuvo vigente hasta el 10 de abril del 2003, y fue derogada por ineficaz, inoperante, contraria a los intereses de los consumidores, además por no responder a las características de una economía moderna, abierta y dinámica, a este Decreto le sustituye el Decreto 6-2003.

3.2.2.2. Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

Con fecha 25 de enero de 1985 fue emitido el Acuerdo Gubernativo No. 48-85 que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor Decreto Ley No. 1-85, publicado en el Diario Oficial de fecha 30 de enero de 1985 en el gobierno de facto del General Oscar Humberto Mejía Víctores, dicho Acuerdo disponía sobre la regulación de precios, asimismo regulaba sobre la competencia para la fijación y control de precios, también disponía sobre compraventas de mercancías, licencias de exportación, comisiones reguladoras de precios y desarrollaba las sanciones que establecía la Ley Dto. No. 1-85. Este Acuerdo se emitió para aplicar la Ley Dto. 1-85 y estuvo vigente hasta el 10 de abril del 2003.

3.2.2.3. Estatutos de la Asociación Liga del Consumidor.

El 29 de mayo de 1987, se emitió el Acuerdo Gubernativo No. 367-87, en el cual se aprobaron los Estatutos de la Asociación Liga del Consumidor, cuyas siglas son (LIDECON), esta es una organización no lucrativa, apolítica, destinada a desarrollar acciones de protección al consumidor. Esta Asociación está integrada por asociados activos, contribuyentes y honorarios. Para ser miembro de esta asociación, solamente se requiere ser consumidor. Entre los fines que persigue alcanzar LIDECON están, entre los mas importantes los siguientes:

- a) Defender los intereses del consumidor,
- b) Prestar asesoría técnica, económica y legal a los asociados,
- c) Hacer gestiones ante los organismos del Estado correspondientes para la emisión de Leyes, Decretos, Acuerdos o Reglamentos que beneficien al consumidor.
- d) Mantener relaciones con organizaciones afines que tenga como objetivo, la defensa de los intereses del consumidor.

Para su funcionamiento LIDECON, se organiza de la siguiente manera:

- a) La asamblea general
- b) La junta directiva
- c) Comités
- d) Comisiones de trabajo y
- e) Tribunal de honor.

Según expresan algunos analistas, “LIDECON, ha tratado de promover acciones de reivindicación, pero desafortunadamente ha sido mediatizada políticamente, al igual que otras organizaciones, que han corrido igual suerte.”³⁸ Es por ello que nosotros consideramos que haya un cambio en estas organizaciones, porque si se les considera como un grupo de presión y que defienda los derechos del consumidor, no deben dejarse manipular por parte de instituciones del Estado ni por los proveedores, para alcanzar los objetivos que pretende.

3.2.2.4. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

El 4 de septiembre de 1995, fue emitido por el Presidente de la República, el Acuerdo Gubernativo No. 425-95, publicado el 7 de septiembre de 1995 y vigente hasta el 10 de abril del 2003. Por medio de este Acuerdo, se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, cuyas siglas son (DIACO), como una dependencia del Ministerio de Economía, cuya competencia fue dirigir y ejecutar las actividades y atribuciones del Ministerio de Economía, tendientes a atender al consumidor y usuario, teniendo atribuciones también para orientar, asistir e informar en todo lo relacionado con la calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios, asimismo en lo relacionado con la organización de

³⁸ Instituto de investigaciones Económicas y sociales, USAC. **Algunos aspectos sobre la protección al consumidor.** Págs. 6-7.

los consumidores. Es importante mencionar, que la DIACO era la encargada de velar por el cumplimiento del Decreto 1-85 Ley de Protección al Consumidor, derogado este Decreto, las atribuciones que le correspondía a la DIACO desaparecen, pero a través del Decreto 6-2003 que es la nueva Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la DIACO se transforma con otras atribuciones que esta Ley le asigna, dotándola de mecanismos para hacer cumplir esta nueva Ley, las nuevas atribuciones de la DIACO serán analizadas en el capítulo IV de este trabajo de tesis.

3.2.2.5. Reglamento del Acuerdo de Creación de la DIACO.

El 10 de octubre de 1995, fue emitido el Acuerdo Ministerial No. 250-95 que contiene el Reglamento del Acuerdo de Creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), en donde establece las funciones y atribuciones, estructura funcional y orgánica de la DIACO, dicho Acuerdo estuvo vigente hasta el 10 de abril del 2003, en que entra en vigencia el Decreto 06-2003, que trataremos en el capítulo IV.

Esto es lo que a grandes rasgos encontramos como antecedentes de protección del consumidor en Guatemala; sin embargo, es importante mencionar que independientemente de estas Leyes mencionadas, han existido algunas normas de protección mínima del consumidor, pero estas están dispersas en varias Leyes las cuales son vigentes, las que mencionaremos de una manera general en el capítulo IV de este trabajo de tesis.

3.3. La sociedad de consumo y la protección del consumidor.

La protección del consumidor, surgió con la aparición, arraigo y expansión de la sociedad de consumo, que hace que dicha protección, deba prestarse a toda clase de consumidores y usuarios, que le una con el productor, distribuidor, o con el prestador de cualquier bien o servicio. Es entonces la sociedad de consumo, que hace aparecer, todas aquellas normas, dirigidas a proteger específicamente al consumidor, como tal y no solo como parte de un determinado contrato.

Se afirma que el punto de partida socioeconómico de la sociedad de consumo “es la Revolución Industrial; el punto de arranque ideológico, la Revolución Liberal-burguesa”³⁹. Esto es así porque a raíz que se dio la Revolución Industrial produjo consecuencias importantes como el nacimiento del capitalismo; con el desarrollo de la libre empresa. A finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX, las empresas capitalistas han acumulado capital y la intervención del Estado les resulta perjudicial.

Si tomamos en cuenta que antes de estos acontecimientos, no se producían bienes y servicios en cantidades tan grandes como las que se empezaron a producir y que las fábricas y comercios dependían de la protección, el crédito, la seguridad, el apoyo y el fomento por parte del Estado, la nascente industrialización necesitaba que la producción fuera absorbida por el mercado. Para lograr este propósito fue necesario que se desarrollara la concepción Liberal, esta teoría llamada también “Laissez Faire, que aboga por la ausencia de intervención estatal en la economía y donde los precios se fijan por el mecanismo de la oferta y la demanda y donde los agentes económicos buscan sus propios beneficios, propiciarán el beneficio de la economía nacional y establecerán un precio de equilibrio en condiciones de competencia,”⁴⁰ quiere decir que los intercambios de mercancías y bienes se hacen de una forma libre y voluntaria, no hay imposición de precios, porque éstos los fija el mercado, lo cual permite que se desarrolle la competencia.

Es por ello que se dice que la práctica liberal se adecuó al período de la Revolución Industrial, para lograr una rápida acumulación de capital, libre de una regulación estatal. Lo preocupante de esta situación es que en el sistema capitalista la finalidad de los proveedores es obtener la máxima ganancia, descuidando la calidad de los productos y el buen nombre de sus marcas, razón por la cual el Estado tiene la obligación de brindarle cobertura garantista al consumidor y éste tiene el derecho de exigir protección contra las acciones mercantiles desleales que realizan los proveedores.

³⁹ Diccionario Jurídico. **Ob. Cit;** Pág. 402. Indica que “en la teoría liberal de la economía de mercado, el consumidor sería el gran privilegiado por el sistema económico; la libre competencia entre las empresas, debería de desembocar en la multiplicación de los bienes ofrecidos en el mercado, el aumento en su calidad y la disminución de su precio. De ahí que no se considera preciso inicialmente protegerle mas allá de ciertas reglas muy concretas, destinadas a reprimir algunas prácticas ilícitas, conocidas desde antiguo . Sin embargo, la realidad ha demostrado seguir otro camino, la expansión industrial coincide con un aumento muy importante de la fuerza de las empresas, que imponen a sus clientes las condiciones previamente fijadas en forma unilateral por ellas, con la sofisticación de los productos, con el desarrollo del crédito y con la influencia cada vez mas poderosa de la publicidad.”

⁴⁰ Hernández Andrade. **Ob. Cit;** Pág. 83.

3.4. Los derechos humanos y los derechos del consumidor como derechos derivados.

En el apartado sobre el consumidor quedó definido quien es el consumidor y que como tal tiene derechos que les protegen y que se derivan de los derechos humanos, pero para hacer esta relación es necesario establecer en que consisten los derechos humanos.

Para Sagastume Gemmell, los derechos humanos, “son aquellas garantías que requieren un individuo para poder desarrollarse en la vida social como persona”⁴¹.

También cita a Peris Manuel, quien define los derechos humanos, “como un conjunto de facultades e instituciones que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humanas, las cuales deben ser reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional”⁴².

La Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), reunido en París Francia, del 17 de octubre al 23 de noviembre del año de 1974 en su 18ª. Reunión recomendó que para los efectos de la enseñanza de los derechos humanos deberían de definirse así: “ Los derechos humanos y libertades fundamentales son los definidos en la carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y de Derechos Civiles y Políticos.”⁴³ Esta definición viene a ser un complemento que refuerza las anteriores definiciones.

Y es así como los derechos humanos pueden tener existencia, al estar reconocidos por la Ley o un ordenamiento jurídico vigente o simplemente tener existencia porque son inherentes a la persona humana. En el caso de Guatemala, si están reconocidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, además se establece el principio general

⁴¹ Sagastume Gemmell, Marco Antonio. **Curso básico de derechos humanos**. Pág. 2.

⁴² **Ibid.**

⁴³ Centeno Barillas, Julio César. **Introducción al estudio de los derechos humanos**. Pág. 11.

de que en materia de derechos humanos, los Tratados y Convenciones aceptadas y ratificadas por Guatemala, tienen preeminencia sobre el derecho interno, así lo establece el Artículo 46 de la Constitución Política de la República de Guatemala. Pero es importante también mencionar que en el Artículo 43, del mismo cuerpo legal, reconoce todos aquellos derechos que son inherentes a la persona humana.

Comentando la relación que hay entre derechos de los consumidores y derechos humanos, partimos de lo que dice Rodríguez, “que los derechos humanos, son aquellas garantías que han sido consagradas en las Declaraciones Universales o en las Constituciones Políticas, ahí no se encuentran expresas garantías del hombre como consumidor, por lo que trata de elaborar una justificación de que si existen derechos humanos del hombre, considerado como consumidor”⁴⁴. Esto es así ya que los derechos humanos que conocemos, taxativamente no tiene reconocidos los derechos del consumidor como tales, por lo que obviamente estos derechos son derivados de los derechos humanos.

La justificación que elabora Rodríguez es la siguiente: “Primeramente parte de que los derechos humanos se derivan de la naturaleza del hombre, pero el problema se encuentra, cuando se interpreta la naturaleza del hombre, pues es ahí en dónde aparecen varias vertientes de pensamiento.”⁴⁵ Este autor propone una interpretación moral, en dónde el hombre es un ser racional y que es libre de tomar sus propias decisiones, esta concepción moral de la vida del hombre se deriva una concepción social y es lo que llamamos libertad política, cuando hay libertad política, se dice que no hay coacción. Con respecto al consumidor, cuando elige libremente sin ninguna coacción es ahí en dónde se manifiesta la libertad de elección, pues este puede elegir libremente los bienes que han de satisfacer sus necesidades, a esta libertad de elección es a lo que se conoce en economía como la soberanía del consumidor.

Es esta la justificación que propone, como un derecho humano del consumidor, como derecho derivado. El criterio de este autor, es razonable, ya que en las transacciones no debe existir coacción, debe de haber libertad de elegir los productos que desea el consumidor y es

⁴⁴ Rodríguez, Miguel Ángel. **Los derechos del consumidor**. Pág. 20.

⁴⁵ **Ibid.** Pág. 21. Este autor nos menciona; “una vertiente de inspiración sobrenatural, trata de encontrarla en la voluntad divina plasmada en el hombre. Una vertiente naturalista la trata de encontrar en las características propias empíricas del hombre en la libertad. Una vertiente de interpretación conceptual trata de sacar el significado de las características mas profundas del ser humano. Una vertiente social trata de obtener, del desarrollo de la historia humana, aquellas instituciones sociales que han ido considerando esos problemas y que han encontrado respuesta a ellos.”

así como se puede decir que son los consumidores los que llevan las riendas de la economía, pues el productor tiene que estar al servicio del consumidor y no a las ideas que personalmente tenga acerca de que producir y como producir.

Es necesario tomar en cuenta que esta libertad de elección sólo puede darse en una economía moderna en dónde el control único que existe es la competencia. En una economía centralmente planificada, no se puede dar esta libertad de elección, porque es el Estado quién decide que producir, como y para quién. Tampoco hay libertad de elección cuando existen monopolios, porque este es muchas veces creación del Estado, para defender un determinado campo para el uso exclusivo de algún agente. El otro caso de monopolio se da cuando se limita el libre acceso de empresas y productos que ofrezcan a los consumidores mejores precios y calidad, aquí también se está violando el derecho del consumidor, en vedar su derecho a la libre elección porque el consumidor es un ser racional que está llamado a optar, a escoger y tiene libertad de tomar decisiones.

Es así como el Estado tiene la obligación de brindarle protección al consumidor no sólo a través de normas legales, sino también a través de la creación de instituciones que fiscalicen a los productores, para que estos cumplan con ciertas obligaciones mínimas de calidad entre otras. Y, de esta manera el Estado no sólo protegerá a los consumidores de las malas prácticas de los proveedores, sino también protegerá la vida del consumidor.

En síntesis la libertad de elección del consumidor, constituye un derecho que se deriva de los derechos humanos y cuando se violenta este derecho a través del control estatal, monopolios, coacción etc, se violan los derechos del consumidor y por ende sus derechos humanos.

3.5. Factores que influyen en el consumidor.

Muchos son los factores que afectan directamente al consumidor, entre ellos la inflación. La inflación es definida como “un aumento general de precios que se refleja en una baja del poder adquisitivo del dinero”⁴⁶.

⁴⁶ Pazos, Luis. **Ciencia y teoría económica.** Pág. 247.

Cuando hay inflación en un país, provoca consecuencias graves, dentro de las cuales podremos mencionar: altera el nivel el nivel general de los precios y salarios. Estos efectos son trasladados al consumidor, pues cuando aumentan los precios, la moneda va perdiendo su valor adquisitivo, afectando en mayor escala a la población con menores ingresos económicos, porque su poder de compra se ve disminuido.

Para contrarrestar los efectos de la inflación, los gobiernos se ven en la necesidad de adoptar medidas económicas, para proteger al consumidor, por lo general imponen un “control de precios,”⁴⁷ ante el alza generalizada que se produce. Nosotros consideramos que esta política lejos de ser un remedio, agrava la situación económica y social que pretende resolver, porque aparecen los acaparadores y especuladores por lo que los productos tienden a desaparecer del mercado. Cuando el precio es controlado, no refleja el valor del bien, sino que es un precio ficticio, porque este es impuesto por el Estado y no a través de la “oferta y la demanda que es el equilibrio del mercado”⁴⁸. En consecuencia el mercado es un mecanismo por medio del cual los compradores y vendedores pueden determinar los precios e intercambiar bienes y servicios libremente y sin coerción.

Lo que no ocurre cuando se impone un control de precios y este es menor al del mercado, la oferta de ese bien disminuye, el bien o producto controlado escasea y surge el mercado negro, en donde únicamente los sectores de la población con altos ingresos, pueden pagar precios altos. Es por ello que este tipo de políticas solamente debe de ser a corto plazo, porque de lo contrario el producto desaparecerá del mercado, perjudicando con ello a la mayoría de consumidores.

⁴⁷ **Ibid.** Pág. 334. Señala este autor que “el control de precios presenta dos modalidades: a) a través de precios máximos o topes; que se da cuando el Estado ordena que no se venda un artículo arriba de un determinado precio, b) precios mínimos o de garantía, cuando el Estado asegura a las empresas la venta de un artículo a un precio mínimo (es una especie de subsidio).”

⁴⁸ Samuelson y Nordhaus. **Ob. Cit;** Pág. 23. Dice que “es el equilibrio entre todos los diferentes compradores y vendedores. Las economías domésticas y las empresas quieren comprar o vender determinadas cantidades dependiendo del precio. El mercado encuentra el precio de equilibrio que satisface simultáneamente los deseos de los compradores y los vendedores. Cuando el precio es demasiado alto, hay un exceso de bienes y de producción; cuando es demasiado bajo, se forman largas colas en las tiendas y hay escasez de bienes. Los precios a los que los compradores desean adquirir exactamente la cantidad que los vendedores desean vender, equilibran la oferta y la demanda. Los precios coordinan las decisiones de los productores y los consumidores en el mercado, su subida tiende a reducir las compras de los consumidores y fomentan la producción, su bajada fomenta el consumo y reduce los incentivos para producir. Los precios constituyen el engranaje del mecanismo del mercado.”

CAPÍTULO IV

4. Instrumentos jurídicos que protegen al consumidor guatemalteco.

En el desarrollo de este capítulo, analizaremos algunos instrumentos jurídicos que han protegido al consumidor y que se encuentran dispersos en la legislación guatemalteca. Posteriormente analizaremos la nueva Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República con la finalidad de establecer su eficacia.

4.1. Normas Constitucionales.

El consumidor tiene derechos, que están reconocidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, que es la Ley fundamental, principal, superior de todo ordenamiento jurídico, los cuales mencionaremos brevemente, siendo los siguientes:

- | | |
|----------------|--|
| Artículo 96. | Que regula sobre el control de calidad de los productos. |
| Artículo 97. | Regula sobre el medio ambiente y equilibrio ecológico. |
| Artículo 99. | Contiene disposición relacionada sobre alimentación y nutrición. |
| Artículo 119.i | Norma lo relativo a las obligaciones del Estado en defensa del consumidor y usuario. |
| Artículo 120. | Regula sobre la intervención de empresas que prestan servicios públicos. |
| Artículo 130. | Regula sobre la prohibición de monopolios. |

4.2. Decretos del Congreso de la República.

Existen varias Leyes ordinarias emitidas por el Congreso de la República, las que son vigentes y contienen algunos derechos del consumidor, las cuales pronunciaremos brevemente:

4.2.1. Código Civil Decreto Ley No. 106.

Este Decreto contiene algunas disposiciones, relacionadas con el consumidor y son las siguientes:

- Artículo 1520 ult. párrafo. Regula lo relativo al contrato de adhesión.
- Artículo 1629. Que regula la oferta al público.
- Artículo 1790. Regula la compraventa.
- Artículo 1809. Contiene disposiciones acerca de las obligaciones del vendedor y en dónde se le garantiza al comprador la pacífica y útil posesión de la cosa.

4.2.2. Código de Comercio Decreto No. 2-70.

En el Código de Comercio Decreto No. 2-70, encontramos una serie de disposiciones que protegen al consumidor, las cuales son las siguientes:

- Artículo 361. Que regula lo relativo a la prohibición de monopolios.
- Artículo 362. Regula la competencia desleal.
- Artículo 363. Contiene disposiciones sobre los actos de competencia desleal.

4.2.3. Código Penal Decreto No. 17-73.

El Código Penal Decreto No. 17-73 Contiene algunas disposiciones que protegen al consumidor, ya que penaliza los actos indebidos en que puedan incurrir los productores y comerciantes, siendo los siguientes:

- Artículo 340. Que establece el delito de monopolio.
- Artículo 341. Que contiene disposiciones acerca de otras formas de monopolio y en su inciso primero, se encuentra el acaparamiento.
- Artículo 342. Regula el delito de especulación.

4.2.4. Código de Salud Decreto No. 90-97.

El Código de Salud Decreto No. 90-97, establece las siguientes disposiciones:

- Artículo 43. Que regula sobre la seguridad alimentaria y nutricional.
- Artículo 49. Dispone sobre la publicidad y consumo perjudicial.
- Artículo 50. Regula sobre la prohibición de venta y consumo a los menores de 18 años de edad.

- Artículo 128. Que establece el derecho de la población a consumir alimentos inocuos y de calidad aceptable.
- Artículo 129. Regula sobre la formulación de políticas y programas, en dónde se establece que el Ministerio de Salud, crea el Programa Nacional de Control de Alimentos, con la participación de los Ministerios con responsabilidad en el control de alimentos, de las Municipalidades, del sector privado y otras organizaciones que representen a los consumidores.
- Artículo 131. Que regula acerca del registro sanitario, previo a comercializar un producto alimenticio, entre otras son las mas importantes.

4.3. Análisis de la Ley de Protección al consumidor y Usuario Decreto No. 06-2003.

El 11 de marzo del año 2003, se publicó el Decreto 06-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que entró en vigencia el 26 de marzo del mismo año y supone un paso más para el desarrollo económico de la nación, lo que busca elevar el nivel de vida de sus habitantes, fue aprobada como parte de los proyectos de modernización del sistema económico social que se venían discutiendo en el Congreso de la República desde 1994 y encontramos que en su considerando primero está la base constitucional de su emisión, la que responde al deber del Estado de garantizar la salud, seguridad y legítimos intereses económicos de las personas.

En el segundo considerando se elabora como parte del compromiso que Guatemala adquirió con la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) de aplicar y cumplir con directrices que protegieran al consumidor. Estas directrices son los parámetros que definen el que hacer de los gobiernos para la efectiva protección y salvaguardar los derechos de los consumidores.

En el considerando tercero encontramos el principio de justicia social, este principio lo entendemos como la directriz principal pues pretende que se regule en igualdad de condiciones, es decir que busca el bienestar general de la población y de esta manera elevar el nivel de vida de todos los habitantes.

En el considerando cuarto se establece el principio de codificación, que busca unificar e integrar las Leyes dispersas relativas a los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, ya que está demostrado que la unificación pretende facilitar la ubicación y aplicación de las normas referente a una materia, pues la dispersión de normas, provoca su ineficacia e inoperancia y muchas veces desconocimiento de las mismas lo que viene a perjudicar los derechos de los consumidores. En este considerando se promueve que la legislación se adapte a las exigencias de una economía de mercado, moderna y dinámica en la cual estamos inmersos, en virtud que la anterior legislación no estaba acorde a la realidad actual del mercado guatemalteco.

El capítulo I que contiene las disposiciones generales, en sus Artículos del 1 al 3, pone énfasis en el objeto de la Ley, que es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores, establece las infracciones, sanciones, da los procedimientos y establece que estas normas son tutelares de los consumidores y usuarios. En el mismo Artículo se encuentran inmersos cuatro principios siendo estos un mínimo de derechos y garantías; significa esto que estos derechos son un número apertus, es decir que pueden haber otros derechos que no están establecidos en la Ley pero que son válidos e inherentes a los derechos del consumidor y estos mismos derechos son de carácter irrenunciables, de interés social y de orden público.

Regula también el ámbito de aplicación de la Ley el cual es muy importante, pues establece que todos los actos jurídicos que se llevan a cabo entre proveedores y consumidores o usuarios dentro del territorio nacional es aplicable dicha Ley. Hay que resaltar que contiene algunas excepciones casos en los cuales no es aplicable esta Ley entre ellas están lo relacionado a los servicios personales que se prestan en virtud de un contrato de trabajo o una relación laboral, pues en este caso es el derecho laboral el que se encarga de regular dichas relaciones, tampoco es aplicable a los profesionales o técnicos que prestan un servicio en base a un título que los faculta, pues en este caso es el derecho civil que regula dichas actividades.

Encontramos algunas definiciones de los conceptos, de los cuales solamente mencionaremos los más importantes siendo los siguientes:

- a) Bienes. Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.

- b) Consumidor. Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- c) Contrato de adhesión. Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.
- d) Proveedor. Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- e) Servicio. Prestación destinada a satisfacer necesidades e intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
- f) Usuario. Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.
- g) Dirección. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviarse DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley. Aunque esta última no es una definición propiamente es un término que se va a utilizar para los efectos de la presente Ley. Inferimos que lo que pretende la Ley es ilustrar para poder interpretar de una manera mas clara y sencilla la Ley.

El capítulo II, el cual contiene tres secciones, la sección I trata lo referente a los derechos de los consumidores y usuarios que abarca del Artículo 4 al 5 describe una serie de derechos básicos de los consumidores, asimismo las obligaciones que estos tienen. Dentro de los 10 derechos básicos que describe en sus incisos, entre otros mencionaremos los siguientes:

a) Protección a la vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. Inferimos que este derecho de los consumidores lo que pretende es que el proveedor tome mas conciencia acerca de los productos y servicios que ofrece pues si estos son de mala calidad va a repercutir en la vida y salud del consumidor, por lo que creemos que este derecho ayudará a que el proveedor y productor mejore la calidad de sus productos y así el consumidor tendrá vida con calidad y esta es una obligación del Estado garantizarlo por mandato constitucional.

b) Libertad de elección del bien o servicio. Quiere decir que no se le puede obligar al consumidor o usuario a adquirir determinado producto o servicio en un lugar determinado o por marca determinada, porque el consumidor o usuario goza de libertad de elección. El derecho de libertad de elección plasmado en la Ley, es congruente con la Constitución Política ya que en su Artículo 130 dispone que “se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción de uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria... El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad de mercado o a perjudicar a los consumidores”. Es así como el consumidor o usuario goza de libertad, para elegir el bien o servicio para satisfacer sus necesidades estando limitado únicamente por su poder de compra. Este derecho sería imposible de realizar cuando existen monopolios y no existe libre competencia, principalmente porque la mayoría de veces los monopolios gozan de protección por parte del Estado, limitando la libre elección del consumidor.

En Guatemala, existían monopolios estatales, como ejemplo podemos mencionar a GUATEL, la única empresa estatal, que prestaba el servicio de telefonía en Guatemala, pero a consecuencia del proceso de globalización y libertad de mercado que hoy existe, ha provocado que el Estado deje de ser un empresario y vendiera esta empresa a capital privado dando como resultado que ingresen mas empresas de este tipo al país y compitan entre sí, brindándole al consumidor varias alternativas a elegir, la empresa o proveedor que más le convenga a sus intereses, pero también es cierto que provocó efectos negativos, pues los precios son más altos a raíz de la privatización que se dio en estas empresas.

c) Educación que el consumidor o usuario debe recibir sobre el consumo y uso adecuado de bienes y servicios. Es decir que cuando el consumidor o usuario adquiera un producto, bien o servicio, es necesario que se informe acerca de lo que va a comprar y así elegir productos y servicios que se ajusten a sus necesidades y su capacidad de compra. Para complementar y lograr este objetivo creemos que es necesario que tanto organizaciones como instituciones deberán hacerle publicidad como mínimo a los 10 derechos básicos del consumidor, contenidos en la Ley, a través de los medios de comunicación de mas alcance, para que éste conozca cuales son sus derechos y los haga valer, porque de lo contrario como afirman algunos analistas “los únicos beneficiados, serían aquellas personas o grupos sociales, que

tienen alguna capacidad de organización o bien que se defiendan mediante su preparación académica que les permite contar con un nivel de ingreso mas allá de lo que señala la línea de la pobreza, lo cual no es la norma dentro de la sociedad guatemalteca”⁴⁹.

d) Utilizar el libro de quejas. El consumidor tiene el derecho de utilizar el libro de quejas u otro medio legalmente autorizado, consideramos que es una disposición acertada, pues podrá manifestar su inconformidad acerca del bien o servicio que adquirió, este libro lo pondrá a su disposición el proveedor en el cuál podrá anotar su reclamo y la empresa está obligada a resolver dicha queja o reclamo. Este libro de quejas garantiza de una mejor manera la protección del consumidor, ya que el consumidor además de anotar su queja, también le servirá para darse cuenta como la empresa ha respondido a los reclamos recibidos, dándole mayor credibilidad a la compra que éste realice y esta obligación de poner a disposición del consumidor el libro de quejas obligará al proveedor o productor de mejorar sus servicios o productos para evitar que sean sustituidos por otros proveedores o productores más eficientes.

Creemos que para que este derecho regulado se cumpla, es necesario que se fiscalicen dichos libros cada cierto tiempo, para verificar que el proveedor está resolviendo el reclamo hecho por el consumidor, además es necesario educar al consumidor acerca de la existencia de este libro para que lo utilice, de lo contrario el libro de quejas impuesto al proveedor no estaría logrando su objetivo.

Por su parte los proveedores, sabedores que ahora el consumidor no está desprotegido, que existen Leyes que se pueden aplicar, deberán actuar con ética y responsabilidad, en la producción y distribución de los productos. Esta actitud va a contribuir a garantizar de una mejor manera, la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo que las personas realizan y esto consecuentemente elevará el nivel de vida con calidad de los consumidores.

Dentro de esta misma sección I encontramos las obligaciones de los consumidores, que dentro de otras citaremos las siguientes:

a) Pagar el precio del bien o servicio. Se infiere que el consumidor debe cumplir con todo aquello que se comprometió en una negociación, entre las cuales está pagar el precio del bien, esta condición es lógica y necesaria para que se perfeccione el negocio.

⁴⁹ Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, USAC. **Algunos aspectos sobre la protección al consumidor y su legislación. Ob, Cit.** Pág. 5.

b) Utilizar los bienes y servicios de acuerdo a las estipulaciones especificadas. El consumidor debe respetar las indicaciones dadas por el proveedor, para la utilización del bien o producto. Esta disposición es razonable, porque ayudará a que el consumidor también no abuse, haciendo reclamos sin fundamento, únicamente con el ánimo de desprestigiar la imagen del producto o proveedor en todo caso.

c) Prevenir la contaminación ambiental. El consumidor tiene la obligación de prevenir la contaminación ambiental, mediante el consumo racional de bienes y servicios, es decir que el consumidor deberá consumir lo que realmente necesite para satisfacer sus necesidades.

En la sección II del capítulo II trata de las organizaciones de los consumidores y usuarios, la cual comprende del Artículo 6 al 13, establece lo relacionado con organizaciones de consumidores y usuarios, las cuales tienen carácter de Asociaciones Civiles, sin finalidad lucrativa y cuya función principal es la de defender a la colectividad de consumidores y usuarios y para que queden legalmente constituidas deben inscribirse en el Registro Civil y en la DIACO.

La personalidad jurídica de las organizaciones de consumidores la adquieren al quedar inscritas en el Registro Civil y en la DIACO, esta personalidad es distinta a la de sus miembros considerados individualmente, serán representadas por la persona u órgano que se establezcan en sus Estatutos, es decir que el representante va a actuar en nombre de la organización de consumidores.

Con respecto a la inscripción o registro se establece que deberá presentarse ante los Registros tanto Civil como el de la DIACO, el primer testimonio de su escritura pública de su constitución en la cual deberán constar sus Estatutos o Reglamentos, el procedimiento a seguir es la inscripción en el Registro Civil previo a la DIACO pues en esta deberá entregarse la certificación extendida por el Registro Civil dentro de los 15 días siguientes.

Entre las finalidades que tienen las organizaciones de consumidores están; promover, proteger los intereses de los consumidores y usuarios así como también la de informar, educar lo que permitirá ampliar los conocimientos de consumidores y usuarios, también deberá velar

por el cumplimiento de las Leyes y Resoluciones dictadas para proteger al consumidor, otra de las finalidades es recibir reclamos para presentar las denuncias ante la DIACO, esto permite a los consumidores y usuarios que tengan una orientación y asesoría para evitar que les violen sus derechos.

Las organizaciones de consumidores y usuarios tienen algunas limitaciones, entre ellas; no tener fines lucrativos y esto está acorde porque de lo contrario desvirtuaría los fines que persiguen estas instituciones, otra limitación es la de no percibir ayudas económicas de los proveedores, consideramos que de no ser así no cumplirán su fin de defender a los consumidores, lo cual es acorde al impedimento que tienen los proveedores de integrar los Órganos Directivos de la organización de consumidores.

Se contemplan algunos impedimentos para integrar Órganos Directivos, tales como los menores de edad e incapaces esto es acorde a lo regulado en el Código Civil que regula que son incapaces los menores de edad y los interdictos. También otro impedimento es que no sean ciudadanos guatemaltecos, así como no ser representante de proveedores de lo contrario no habrá imparcialidad.

También se establece el interés del Directivo, de una organización de consumidores y usuarios, es decir que cuando en un determinado caso el Directivo tenga interés personal directo o indirecto deberá manifestarlo a los demás para abstenerse de participar, de lo contrario dicha actitud será sancionada con la pérdida del cargo en la organización, en otras palabras es una excusa.

La promoción de reclamos, se refiere a la sustanciación de los reclamos que los consumidores y usuarios hagan ante la DIACO y establece que la asociación de consumidores tendrá como función en estos casos facilitar el acercamiento de las partes, es decir que la función que desempeña es extrajudicial.

La sección III del capítulo II, que comprende de los Artículos 14 al 17, plasman los derechos y obligaciones de los proveedores. Dentro de los derechos de los proveedores mencionaremos los siguientes:

a) Percibir una ganancia o utilidad. El proveedor tiene el derecho de percibir una ganancia o utilidad, producto de la actividad económica a que se dedique, o sea una actividad

comercial que no sea prohibida por la Ley. Pero consideramos que esta ganancia no debe buscar el perjuicio de las grandes mayorías, no debe pretender obtener excesivas ganancias por una cantidad y calidad menor, esta ganancia debe ser apegada a la Ley y a la moral.

b) Libre acceso a los órganos administrativos o judiciales. El proveedor tiene el derecho, al libre acceso a los órganos administrativos o judiciales, con el objeto de solucionar conflictos que surjan entre éste y el consumidor, a nuestro juicio esto permite que el proveedor acuda de buena voluntad al órgano correspondiente cuando no haya acuerdo entre el consumidor y el proveedor.

Dentro de las obligaciones de los proveedores señalamos entre otras las siguientes por considerarlos importantes.

a) Obligación que tiene el proveedor de respetar la vida, salud y seguridad del consumidor cuando provee de bienes y servicios. Es decir que el proveedor tiene la obligación de brindarle al consumidor productos de calidad, porque si este consume con calidad va a repercutir en su salud y seguridad y es obligación del Estado velar por que se cumpla esta obligación por parte de los proveedores o productores, ya que a la vez constituye un derecho del consumidor de demandar bienes y productos de calidad.

b) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, así como la autenticidad de las marcas, leyendas que exhiben los productos o la veracidad de la propaganda comercial. Tomando en cuenta, en la libertad de mercado que hoy en día existe, es preciso brindarle una mejor protección al consumidor, por lo cual esta disposición es beneficiosa porque muchos productores han descuidado la calidad de los productos y se desinteresan en ofrecer productos de buena calidad, olvidando, como dice Solomón Michael, que cuando un producto logra satisfacer las necesidades o deseos específicos de un consumidor, puede obtener como recompensa muchos años de lealtad, que marca un lazo de unión, entre el producto y el consumidor que es muy difícil que rompan los competidores. En cuanto a la veracidad que el proveedor debe tener al hacer la propaganda es una disposición adecuada pues busca que el proveedor no utilice la publicidad como un medio para engañar al consumidor, creándole propiedades al producto que no posee. Es hora que los proveedores actúen de una manera más ética y obviamente las ganancias que tendrán serán mayores, pues los consumidores quedarán satisfechos, logrando la lealtad de estos.

c) Responsabilizarse por el producto, que de su uso, resulte peligroso para la salud o integridad física del consumidor. Esta prevención se da más que todo en aquellos productos que en su elaboración se han utilizado sustancias dañinas para la salud, especialmente aquellas que por su uso causan adicción. Un ejemplo claro podríamos mencionar, el cigarrillo, las bebidas alcohólicas y otros, es por ello que el Código de Salud, en estos casos mencionados, exige que los fabricantes de estos productos, indiquen en la cajetilla o en la etiqueta la advertencia, “que su consumo es dañino para la salud”. O bien “el exceso en el consumo de este producto es dañino para la salud del consumidor”. Lo curioso es que los fabricantes de estos productos, si cumplen con dicha disposición contenida en el Código de Salud, pero a pesar que la propia Ley indica que dicha advertencia debe ser visible y en letra claramente legible, nos encontramos que esta advertencia si se lee, pero siempre la encontramos al final de la etiqueta y en letras pequeñas. Pareciera que el fabricante de estos productos quiere que dicha advertencia pase desapercibida, entonces es aquí en dónde el proveedor debe de actuar con ética y responsabilidad.

d) Responsabilizarse por el peligro o riesgos que ocasione un producto al introducirse al mercado. Esta obligación que tiene el proveedor de comunicar al público acerca de los riesgos que causa algún producto que halla introducido al mercado y que resulte dañino para la salud del consumidor, tiene similitud con la obligación anteriormente mencionada pues ambas son preventivas, pero su diferencia estriba en que esta obligación que estamos comentando es una prevención que se hace cuando el producto ya está en el mercado y el productor se da cuenta que el producto está causando efectos negativos en la salud del consumidor, creemos que es una disposición importante, que de cumplirse sería de beneficio para el consumidor, por su parte el proveedor, debe de tener conciencia, que hoy en día si actúa con transparencia obtendrá mayores ganancias.

e) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios. Esta obligación que señala que los proveedores deben atender a las reclamaciones de los consumidores, sin limitaciones, es decir sin condicionarlo, a nuestro criterio es beneficiosa pues en la práctica comercial nos encontramos por ejemplo que en el mismo ticket o factura se incluye la observación de que no se aceptan devoluciones lo que deviene en perjuicio del consumidor.

Dentro de las prohibiciones que tiene los proveedores mencionaremos las siguientes:

a) Cobro de un precio superior. Se prohíbe al proveedor, el cobro de un precio superior al que dice la etiqueta o al publicado, pues en todo caso el consumidor goza del derecho de pagar el precio exhibido.

b) Acaparamiento, especulación y desabastecimiento o la negativa a vender. De comprobarse estas prohibiciones ya constituyen delitos que están establecidos en el Código Penal. Estos delitos tienen pena de prisión y pecuniaria, por lo que esta disposición, si es coercitiva, pues su incumplimiento remite al Código Penal. Estas actitudes, por parte de los proveedores, se manifiesta principalmente en aquellos casos, cuando el gobierno ha tenido que intervenir en el mercado, fijando precios topes, cuando los precios suben de manera incontrolable, para proteger al consumidor.

c) Libro de quejas. Se regula el libro quejas que el proveedor deberá poner a disposición del consumidor o usuario, para que éste anote su queja o reclamo que tenga en contra del proveedor. El libro de quejas u otro medio legal debe ser autorizado por la DIACO, el cual debe contener como mínimo los espacios en el que se indique el nombre del consumidor o usuario perjudicado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo y si el consumidor tiene varias agencias o sucursales deberá poner a disposición en cada una de ellas un libro de quejas, de cumplirse esta disposición garantizará de una mejor manera el derecho del consumidor o usuario y esto dará como resultado que solo queden en el mercado aquellos proveedores o comerciantes que actúen con ética y responsabilidad.

El capítulo III contiene las disposiciones especiales, el cual se divide en siete secciones. La sección I regula lo relativo a la información y publicidad y comprende del Artículo 18 al 25. En primer lugar dispone sobre la información básica que todo producto o bien debe contener como las características de los bienes y productos, sus medidas, composición, peso, calidad, precio y que sirven para orientar al consumidor o usuario acerca de su adquisición, consideramos que esto permite que el consumidor tenga una visión amplia para poder seleccionar entre la gran variedad de productos que le ofrece el mercado.

También se contempla lo relacionado a la exhibición de precios en dónde no se permite exhibir el precio en otras monedas que no sea el quetzal. Esta norma se contradice con la Ley de Libre Negociación de Divisas, la cual permite negociar en cualquier moneda, entonces aquí se da una antinomia, es decir hay una contradicción entre dos Leyes, de ahí

surge la incertidumbre jurídica que Ley aplicar, porque si partimos que ambas Leyes son ordinarias y se encuentran en un mismo nivel jerárquico. Al respecto nosotros consideramos que en un caso concreto será el órgano administrativo correspondiente o el Juez, quién deberá interpretar la norma, pero también es importante tomar en cuenta que arriba de estas normas ordinarias se encuentra la Constitución Política de la República la que garantiza como un deber del Estado a los habitantes del país la vida, libertad, justicia, seguridad, paz y el desarrollo integral de la persona, así como garantiza la defensa de los consumidores y usuarios. En este sentido una norma constitucional prevalece siempre sobre un precepto o disposición ordinaria pero en todo caso, nosotros creemos que se aplicará aquella norma que mas beneficie al consumidor.

Otro aspecto importante dentro de esta sección I es lo relativo a la publicidad engañosa, ya que la prohíbe, para evitar que el consumidor sea defraudado en su patrimonio pues sucede muchas veces que el productor o proveedor utiliza ésta clase de publicidad para atraer al consumidor, indicando cualidades que el producto no contiene.

Además regula que cuando se lleven a cabo transacciones de bienes deficientes usados o reconstruidos, deberá indicarse esta circunstancia en el propio producto o en la factura que se extienda al comprador ya que esto garantiza al consumidor poner la respectiva queja ante la DIACO por los vicios ocultos que tiene el producto usado, para que éste empiece con el trámite respectivo contra el proveedor irresponsable . Sin embargo esta disposición no se hace efectiva ya que según información adquirida en la DIACO, señala que son muy pocas las denuncias que se reciben por parte de compradores de artículos usados, a pesar que resulta mas beneficioso hacer el reclamo ante la DIACO, que iniciar un proceso legal, ya que puede ser muy costoso y engorroso.

De acuerdo a la Ley, la garantía debe expresarse con la palabra “garantizado o garantía” u otra similar la cual deberá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, la cual deberá indicar en que consiste la garantía; asimismo, establecer requisitos de forma, plazo, lugar y la persona que está obligada a prestarla así como el lugar en que se hará efectiva, esto permitirá que el consumidor realice una compra más segura, pues podrá hacer las reclamaciones pertinentes.

De igual manera se establece las condiciones de la garantía, es decir que cuando el consumidor o usuario adquiera un bien nuevo de consumo duradero, por ejemplo una maquinaria industrial el proveedor estará obligado a extender un certificado que garantice su uso y los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar el servicio técnico sin costo adicional mientras dure la garantía.

Con relación a las promociones, ofertas o adquisiciones de temporada, los proveedores deberán indicar en su publicidad el plazo que esta durará, el número de unidades que se promociona y en caso que no se indique la duración se presume que durará un mes contado a partir de la publicación, a nuestro criterio consideramos que esta disposición esta bien pero debió incluirse que cuando se trate especialmente de productos alimenticios, estos deben ser de buena calidad y no deben estar por vencerse, ya que en la práctica comercial sucede que las ofertas que se promocionan son de mala calidad y de vencimiento próximo.

Regula también lo concerniente al incumplimiento de ofertas, promociones o liquidación de temporada, en el caso que el proveedor no cumpliera lo anunciado se le otorga la facultad al consumidor de exigir en forma directa al proveedor el cumplimiento de la obligación, aceptar otro bien o la prestación de un servicio similar, o la rescisión del contrato, consideramos que esta disposición es acertada pues se le da la facultad al consumidor de optar por cualquiera de las tres acciones descritas.

La sección II siempre del capítulo III que comprende únicamente el Artículo 26, el cual regula lo relativo a la normalización y metrología, es decir regula los mecanismos e instrumentos de medición de energía, agua, comunicación y similares, hay que resaltar que la DIACO debe contar con mecanismos sofisticados para la medición de los aparatos que las empresas utilizan, consideramos que esta atribución de la DIACO es muy difícil de realizar, por la falta de personal capacitado para esta tarea y el deficiente presupuesto con que cuenta.

En la sección III del capítulo III que comprende de los Artículos 27 al 29, dispone sobre los créditos para el consumo. En relación a las operaciones de crédito el proveedor debe poner en conocimiento al consumidor la diferencia del pago de un producto al contado o al crédito, así como también la tasa de interés que devenga el crédito y el interés moratorio, la realidad comercial nos refleja lo contrario a estas disposiciones ya que actualmente aun no se cumple con dichas normas, por ejemplo en las transacciones comerciales al crédito, el mayor

beneficiado es el acreedor al obtener mejores ganancias en el cobro de intereses, lo que repercute notablemente en la economía del consumidor, es por esta razón que consideramos que esta disposición no se cumple pues hacerle ver al consumidor o usuario la diferencia, entre precio al contado y precio al crédito sería informarle la ganancia que va a obtener el acreedor y es por esta razón que el proveedor no le indica al consumidor dicha información. El proveedor deberá informarle al comprador el número de pagos, montos y periodicidad, esto es adecuado ya que evita que el proveedor pueda engañar al consumidor, recargándole intereses excesivos, a nuestro juicio para que esto sea efectivo es necesario que el consumidor esté bien informado y así poder hacer uso de estos derechos.

Norma además lo relativo a los intereses los cuales solamente se aplicarán sobre los saldos pendientes del crédito y los pagos no podrán ser exigidos por adelantado salvo que así se hallan pactado, quiere decir que los intereses se calcularán conforme al capital pendiente de pago.

Además regula sobre la documentación de las operaciones de crédito, las cuales deben constar en documento y de la misma se debe entregar copia al consumidor o usuario la que debe estar firmada por el proveedor, esta disposición es importante en el sentido que al estar firmada esta copia garantiza y respalda mejor al consumidor principalmente a la hora de que surja algún reclamo por parte del consumidor.

La sección IV del capítulo III que versa sobre la prestación de servicios contenida del Artículo 30 al 34, entre las cuales regula las obligaciones y establece que quienes prestan servicios están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y todas las demás circunstancias en que hallan sido ofrecidos los servicios, quiere decir que en este artículo se regulan algunas medidas mínimas con el fin de proteger al usuario que de cumplirse garantizan al usuario hacer el respectivo reclamo cuando el prestador de servicios de cualquier naturaleza actúe de mala fe, creemos que cuando la prestación de servicios consta por escrito no habrá problema en caso de incumplimiento, lo que no será así cuando el servicio prestado no conste por escrito.

También se regula el servicio de reparación, el cual debe especificarse en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la

descripción del bien, esta disposición hace una clara diferencia cuando se trate de servicios de reparación y se establece que debe de probarse el bien reparado antes de entregarse.

Los servicios prestados sin contrato escrito deberán ser cancelados los pagos según el servicio prestado, esto prohíbe que haya exceso en el cobro.

En cuanto a la garantía del servicio debe constar por escrito y se hará constar el plazo que dura la garantía como indicábamos anteriormente esto le da al consumidor seguridad por el servicio o reparación y le faculta para hacer el reclamo correspondiente en caso de servicio o reparación defectuosa, siempre y cuando exista documentación que demuestre el servicio o la reparación.

En el caso de abandono de bienes, estos pasarán a favor de los prestadores de servicios, cuando no sean reclamados por el consumidor o usuario y haya pasado un año a excepción cuando se haya pactado otro plazo en la documentación respectiva. Además regula que vencido el plazo de 30 días sin que se haya retirado el bien, el proveedor tiene derecho de requerir el pago del almacenaje y custodia al usuario, dicho cobro no deberá ser superior a la reparación, inferimos entonces que el proveedor antes de los 30 días no podrá hacerle cobros al usuario sobre almacenaje y custodia.

La sección V del capítulo III que comprende de los Artículos del 35 al 38, regula lo relativo a los servicios públicos, es importante que en relación a los precios dispone que estos se regirán por Leyes específicas concernientes al servicio público que se trate. Consideramos que es una disposición que de cumplirse traerá grandes beneficios pues no dejará que se impongan los precios al arbitrio de las empresas que lo prestan sino que se regirán por Leyes específicas.

También regula referente a los instrumentos y unidades de medición en donde se le faculta a la DIACO verificar de una forma periódica, dichos instrumentos, sabemos que la realidad en este caso es que es en la prestación de servicios públicos en donde más se abusa del usuario, pues muchas veces estas empresas hacen cobros excesivos en dichos servicios y cuando el usuario reclama estos prestadores de servicios alegan que ese es el consumo verificado por estos instrumentos, por lo cual es de mucho beneficio esta facultad que se le ha dado a la DIACO para que verifique periódicamente estos instrumentos de medición.

También como una manera de proteger al consumidor y usuario se ha regulado acerca del tiempo en que el prestador debe enviar la factura o requerimiento de cobro el cual no debe ser menos de 20 días, esta obligación que tiene el prestador de servicios públicos es de mucho beneficio en virtud que muchas veces estos cobros llegan cuando la fecha está vencida para poder realizar dicho pago, creándole molestias al usuario, porque a veces se provoca este atraso con el ánimo que al siguiente mes se carguen intereses por mora, consecuentemente se da el problema que al estar vencido el plazo para el pago ya no se puede hacer el pago en cualquier lugar autorizado sino se deberá acudir a las oficinas centrales, provocando pérdida de tiempo, porque de no hacerse así en el siguiente mes recargarán la cantidad atrasada junto a intereses por mora con la lectura del mes siguiente. Lo ideal sería que para verificar la entrega del cobro se dejara constancia del día que se ha hecho la entrega de la factura o el requerimiento para que el usuario en un momento dado pueda ejercer su derecho a reclamar porque de lo contrario esta disposición no estará alcanzando los objetivos que pretende.

También es importante mencionar lo concerniente a la facturación de consumo excesivo en los servicios públicos, ya que este ha sido uno de los mayores problemas tanto en los servicios de agua, electricidad y comunicaciones entre otros, pues a través de esta disposición el consumidor tendrá el derecho de acudir a la DIACO para que este le solicite al Juez una resolución cautelar que ampare al consumidor por el cobro excesivo y de esta forma solamente abone el consumo promedio de los 12 meses inmediatos anteriores a la facturación, pues hay una presunción legal que establece que en esa factura de consumo excesivo hay error de facturación que es lo que se regula.

Dispone además lo relativo a la indemnización que el prestador de servicios debe hacerle al consumidor o usuario cuando el primero reclame sumas de dinero indebidas la cual deberá hacerse efectiva en la siguiente factura. Al analizar esta disposición legal podemos establecer que la finalidad principal de la misma es garantizar, proteger y evitar los cobros excesivos por parte de la empresa prestadora de servicios públicos al usuario, ya que al no comprobar el cobro excesivo deberá indemnizar al usuario.

En la sección VI del capítulo III que versa sobre la seguridad de los productos y servicios y está regulado del Artículo 39 al 46, iniciamos con lo relativo a la información de productos peligrosos, esto Artículo establece que los productos cuyo uso resulten

potencialmente peligrosos para la vida, salud o integridad física de los consumidores o de los animales, el proveedor deberá incorporar en los mismos las advertencias necesarias para que puedan ser utilizados con seguridad, creemos que es conveniente que se lleve a la práctica esta disposición pues así el consumidor utilizará el producto de una manera mas segura. Ahora bien cuando se refiera a la prestación de servicios riesgosos, el proveedor deberá adoptar las precauciones necesarias.

También norma lo relativo a la información que el productor debe dar al consumidor o usuario acerca de algún peligro o riesgo para la salud que del uso de un producto se derive cuando este ya esté de venta en el mercado y que ha provocado efectos negativos en la salud, el productor deberá comunicarlo a la DIACO, además retirará los productos del mercado y reembolsará al consumidor sin mayores trámites, pues establece que el proveedor deberá indemnizar al consumidor cuando el daño halla sido grave, esto garantiza que el consumidor al verse afectado por productos que no hallan sido retirado tienen el derecho que le reembolsen el importe del producto.

Dispone también que todo productor, importador, distribuidor que se dedique a producir, distribuir o importar productos alimenticios o medicinas deberá cumplir con las normas establecidas en el Código de Salud, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y con las del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, esto permitirá garantizar la calidad del producto asimismo la salud y seguridad del consumidor, pues si no lo hace se declarará judicialmente la peligrosidad del producto, además como consecuencia se pagarán daños y perjuicios la cual será solidaria entre productor, importador y distribuidor.

También establece lo relacionado a la fecha de producción y vencimiento que debe de incluirse en el envase o empaque de los productos, creemos que esta disposición se cumple en parte ya que en la mayoría de productos solo trae incluido la fecha de vencimiento, no así la fecha de producción, siendo esto perjudicial al consumidor pues no sabe si el producto que consume es de reciente elaboración.

Cuando un producto farmacéutico o tóxico es importado y su etiqueta viene en otro idioma debe de incorporarse las respectivas advertencias en idioma español para la seguridad del consumidor, la finalidad de esta disposición es prevenir al consumidor al momento de

hacer uso de todos aquellos productos de procedencia internacional y que son comercializados en el territorio nacional.

Lo concerniente a los defectos de los bienes se establece que cuando un bien consumible adolezca de un defecto que constituya un peligro o riesgo aún utilizándolo adecuadamente, el proveedor deberá proceder a retirarlo del mercado o sustituirlo por otro, esta disposición permitirá que el consumidor afectado obtenga su reembolso.

Lo relativo a la responsabilidad solidaria, establece que el productor, importador, distribuidor o prestador de servicios sean solidariamente responsables por la peligrosidad de un bien o servicio y así halla sido declarada judicialmente o por la autoridad competente, esta solidaridad a nuestro juicio evita la evasión de responsabilidades por los daños o perjuicios ocasionados al consumidor o usuario.

Además tenemos regulado que si no se cumple con todas estas obligaciones descritas se deberá indemnizar al afectado por los daños y perjuicios que este ocasiona y en caso que el incumplimiento de las obligaciones dé como resultado la comisión de algún delito se deberá certificar lo conducente al Ministerio Público.

La sección VII del capítulo III que contiene los Artículos del 47 al 52, que regula sobre la protección contractual, dispone lo relacionado al contrato de adhesión y nos define que se debe entender por dicho contrato y establece que es aquel en donde las condiciones son impuestas unilateralmente por una de las partes y sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar, es decir que una de las partes impone y la otra se adhiere. A nuestro juicio y desde el punto de vista jurídico esta definición permite dejar claro lo relativo a los contratos de adhesión, sin embargo creemos que es antitécnico que se halla introducido dentro de este Artículo la definición de este contrato, pues ya estaba incluida dentro del Artículo que contiene las definiciones terminológicas que utiliza esta Ley.

Las características del contrato de adhesión que se regula son: deben constar en formularios ya impresos, constar por escrito, en idioma español y los caracteres de la letra deben ser legibles a simple vista, de lo contrario no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario, aquí observamos una presunción en la cual si no se cumple con estos requisitos no obligarán al consumidor. Dentro de estos contratos de puede incluir el acuerdo

arbitral, pero en caracteres destacados y la respectiva advertencia, consideramos que al incluirse esta cláusula arbitral permite agilizar la resolución en caso de conflicto entre las partes.

Con respecto a la interpretación de los contratos de adhesión se hace de conformidad a la literalidad de las palabras y cuando hay duda se interpretará favoreciendo al consumidor o usuario, en caso de que se infringieren estas disposiciones se tendrán como nulas ipso jure estas cláusulas, creemos que con esta disposición se pretende proteger al consumidor a la hora de interpretar el contrato pues es la parte mas débil en la contratación ya que lo usual es que siempre es éste que termina adhiriéndose.

Lo relacionado a la copia de contratos de adhesión establece que a las partes que la hubieren suscrito se les entregará copia íntegra del contrato y de no hacerlo, no se le podrá exigir al consumidor las obligaciones descritas en el contrato, inferimos que con la copia del contrato adquiere validez el objeto del contrato, sin olvidar que éste debe ser lícito, posible y determinado.

Regula también sobre el derecho de retracto el cual goza el consumidor cuando la compra ha sido realizada por teléfono u otro medio, es decir que la compra no se halla hecho en el propio establecimiento, ésto le da derecho a que sea reembolsado el precio pagado siempre y cuando no halla utilizado el bien o servicio, especificando la Ley el plazo de cinco días para hacer el retracto.

También se norma que dichos contratos deberán ser aprobados y registrados en la DIACO, cuando cumplan con las Leyes del país y no violen los derechos del consumidor. Esta obligación del registro recae sobre los proveedores, con esta disposición se pretende fiscalizar los contratos de adhesión para que dentro de las cláusulas de los mismos no se incluyan estipulaciones contrarias que perjudiquen a la parte que se adhiere al contrato, consideramos que esta disposición de registrar los contratos en la DIACO es acertada pues permitirá un mejor control de dichos contratos, que sean apeados a la Ley.

El capítulo IV, versa sobre la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), el cual contiene cuatro secciones. En la sección I, trata de las disposiciones generales, abarca los Artículos del 53 al 54, regula la creación de la Dirección de Atención y

Asistencia al Consumidor (DIACO), que es una dependencia del Ministerio de Economía y goza de independencia funcional y técnica, con competencia en todo el territorio nacional, se le asignan varias atribuciones, siendo la mas importante la relacionada a que es el órgano encargado de hacer cumplir la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Consideramos que es acertada esta disposición porque es necesario que exista un órgano encargado de velar por la aplicación de la Ley y así garantizar de una mejor manera la protección del consumidor, aunque a escasos cinco meses de su vigencia no está cumpliendo con sus atribuciones al cien por ciento, esto lo afirmamos en base a una entrevista realizada en la DIACO, en la cual nos informaron que actualmente tienen dificultades de operatizar la Ley en vista que no cuentan con recursos financieros y personales suficientes y así lo afirman también algunos analistas quienes determinaron “que se necesitan por lo menos 15 millones de quetzales anuales, para que la DIACO funcione de conformidad con la Ley y que en la actualidad ésta funciona con 2 millones de quetzales anuales”⁵⁰.

Entre las atribuciones que se le asignan a la Dirección entre otras están:

a) Deberá velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores, a nuestro criterio la DIACO va a desempeñar una función imparcial dentro de los conflictos que se den entre consumidores y proveedores pues es lo que persigue esta atribución.

b) Promover programas educativos que permitan la capacitación para orientar al consumidor y usuario; asimismo, asesorarlos, creemos que es una atribución ilusoria ya que es contradictorio que se pretenda capacitar al consumidor si previo a ello no hay una capacitación directa al personal de la DIACO.

c) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la Ley y publicar los resultados, a nuestro criterio esta atribución no es clara en el sentido que no especifica en que medios se hará la publicación de los resultados que indica la Ley.

d) Llevará el registro de las organizaciones de consumidores y cuando sea posible de los proveedores de determinados productos o servicios, en cuanto a lo primero es susceptible de realizar pues también es una obligación de las organizaciones de consumidores de

⁵⁰ Ismatul, Luis. **Sin recursos para aplicar ley**. Pág. 16.

inscribirse adicionalmente en la DIACO, la otra que hace referencia al registro de proveedores, creemos que es una atribución difícil pues será la propia DIACO que estará encargada de recopilar dicha información, aunque de realizarse traería enormes beneficios para el consumidor porque existirá una red de datos de los proveedores que permitirá a los consumidores escoger libremente entre la diversidad de proveedores.

e) La DIACO deberá establecer dependencias para cubrir las diferencias áreas del país y esto de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias, es importante señalar que para cumplir esta atribución deberá contar como lo señalábamos anteriormente con un presupuesto elevado que le permita a la DIACO agenciarse de recursos humanos, técnicos e infraestructura, actualmente solo se encuentra en la cabecera departamental de Guatemala, por lo que actualmente solo los que viven dentro de esta circunscripción departamental tienen acceso a la DIACO.

En la sección II del capítulo IV que comprende del Artículo 55 al 62, que dispone lo relativo a como se organiza la DIACO y tenemos que la autoridad administrativa superior de la DIACO es el Director, quién además tiene la representación legal de la misma y ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio, pero apegados a criterios técnicos y legales, esto quiere decir que aunque en las resoluciones que emita debe hacerlo con imparcialidad y discreción, dicha resolución debe ser apegada a derecho.

Con respecto a las calidades del Director se dispone que debe ser guatemalteco, estar en el goce de sus derechos ciudadanos, ser persona de reconocida honorabilidad, probidad y experiencia, ser Abogado y Notario o profesional de las ciencias económicas y estar colegiado. Entre las calidades mencionadas nos llama la atención la relacionada a la reconocida honorabilidad, probidad y experiencia ya que es un cargo que debe ser desempeñado con imparcialidad, pues debe velar por los intereses de los consumidores y del proveedor sin inclinarse a ninguna de las partes.

En cuanto al nombramiento se establece que la facultad de nombrar al Director le corresponde al Ministerio de Economía, esto es acorde porque la DIACO es una dependencia del mismo.

También dispone que el Director solo podrá ser removido por el Ministro de Economía por las causales tales como cometer actos fraudulentos e ilegales que vayan en contra de los intereses de los consumidores, a nuestro juicio esto permite que el Director actúe dentro de los valores morales y éticos.

Entre las atribuciones que le corresponden al Director entre otras tenemos:

a) velar por el cumplimiento de esta ley, creemos que es la atribución mas importante pues si el Director cumple con estas funciones dará como resultado que la DIACO logre los objetivos que le asigna la presente Ley.

b) Dirigir los recursos físicos, financieros y humanos de la DIACO, esto quiere decir que todo el personal se encuentra bajo la supervisión del Director.

Posteriormente dispone lo concerniente al Subdirector, el cual es nombrado de la misma forma que el Director y asumirá el cargo de Director en ausencia de éste, para dicho cargo se requiere de las mismas calidades del Director.

Se norma además que la DIACO contará con un cuerpo de consultores, los cuales estarán en un listado o banco de datos, especialistas en diferentes ámbitos jurídicos, sociales y económicos los cuales serán consultados cuando la DIACO necesite algún dictamen técnico y por lo cual devengarán los honorarios pactados.

También contará con un cuerpo de asesores, especialistas en materia jurídica, técnica y administrativa con la diferencia que serán permanentes en la institución y son nombrados por el Director y su función principal es asesorar a la DIACO, pero la realidad es otra ya que actualmente solo cuenta con un asesor debido al deficiente presupuesto con que cuenta.

La sección III del capítulo IV que abarca el Artículo 63 y que regula el régimen económico y financiero de la DIACO, el cual se integra entre otros con fondos que recibe anualmente del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado, además con aportes ordinarios que reciba de entidades nacionales como internacionales o cualquier otro bien que sea transferido por el gobierno, así como fondos provenientes de pagos de sanciones, consideramos que esta Ley hubiera establecido una asignación específica para darle una verdadera independencia funcional y técnica.

En la sección IV del mismo capítulo que comprende de los Artículos 64 al 65 y regula lo relativo al control y fiscalización. Establece que el control de las operaciones contables y financieras está a cargo de la auditoría interna de la DIACO y de la Contraloría General de Cuentas. Estas clases de control tanto interna como externa permite que los recursos económicos asignados, sean distribuidos correctamente y no de lugar a malversaciones de fondos.

En cuanto a la conformación de auditoría interna, establece que se integra con un Auditor interno, nombrado por el Director y contará con personal que ayude a cumplir sus fines, esta disposición es positiva pues a través de este control se evita que los recursos sean desaprovechados o exista alguna malversación de fondos, pues adicionalmente va hacer controlado por la Contraloría General de Cuentas.

En el capítulo V, que comprende los Artículos del 66 al 67 y que dispone lo referente a las funciones y programas de tutela, las cuales se le han asignado a la DIACO ya que esta representa los intereses de los consumidores y usuarios y por lo cual aboga por los mismos, ejerciendo todas las acciones y recursos que procedan. Para llevar a cabo esta función, la DIACO debe de implementar una serie de programas que coadyuven a lograr una mejor protección del consumidor y usuario, dentro de los programas a implementar entre otros están; defender legalmente al consumidor y usuario, educarlo y orientarlo, también brindarle apoyo técnico a las organizaciones del consumidor, además puede sugerir la emisión de nuevas Leyes o reformas a las Leyes ya existentes, para mejorar la defensa del consumidor.

Entre las áreas de investigación regula que la DIACO deberá hacer previamente una investigación en las diferentes áreas tales como: derechos del consumidor, publicidad engañosa, alimentos entre otros. Creemos que estos programas son necesarios sin embargo mientras la DIACO no cuente con un presupuesto adecuado para que funcione acorde a las funciones que la Ley le asigna no podrá llevarlas a cabo.

En el capítulo VI, que corresponde a las infracciones y sanciones, que comprende de los Artículos 68 al 76, dispone lo referente a la infracción y dispone que constituye infracción toda acción u omisión que implique violación de normas en materia de protección al consumidor o violación a derechos y obligaciones que regula la ley, cometido por

proveedores, consumidores o usuarios y por organizaciones de consumidores, estas infracciones las impondrá la DIACO. Se establece que es la DIACO la encargada de velar por el cumplimiento de esta Ley, pues en caso de que se viole, debe imponer las infracciones correspondientes a quienes la hallan infringido, que pueden ser consumidores, proveedores o las organizaciones de consumidores.

Los funcionarios o empleados de la Dirección que en ejercicio de sus funciones tuviere conocimiento de la comisión de un hecho que constituye delito, debe denunciarlo ante el Ministerio Público, esto es acorde ya que la DIACO no es un ente jurisdiccional sino un ente administrativo, por lo que no está facultado para conocer en casos de delitos

En relación a las sanciones dispone que las clases de sanciones que impondrá la DIACO son: apercibimiento escrito, apercibimiento público, multas y publicación de los resultados de la investigación. En cuanto a las multas consisten en un cálculo por unidades de multas ajustables (UMAS) y ya invertidas no será menor de Q15,390.00 y la máxima de Q76,950.00, dicha operación es equivalente al salario mensual mínimo vigente, que percibe un trabajador de las actividades no agrícolas y que de conformidad con el Acuerdo Gubernativo Número 459-2002 es de Q34.20 diarios, por lo que mensualmente un UMAS sería de Q1,026.00.

Estas sanciones que se van a imponer a los proveedores o prestadores de servicios no son coercitivas, en vista que no contemplan multas excesivas, lo que a nuestro criterio permite que estas sean efectivamente pagadas, es así como podemos observar que esta no es una política represiva en cuanto a que las multas no son exageradas y además porque no contempla prisión, como tampoco la cancelación de la patente o el cierre definitivo del negocio.

Con respecto a las infracciones, que impone la DIACO, están dentro de un parámetro de 15 a 75 UMAS, las cuales impondrá a quienes incurran en la violación de la presente ley entre otras mencionaremos las mas importantes:

a) Omitir la información básica que deben contener los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores, como decíamos anteriormente es una obligación del proveedor que de no cumplirse el consumidor estará limitado a seleccionar el producto que mejor le convenga, por lo que creemos que si es conveniente que se le sancione, en caso de omitirla.

b) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público, a nuestro juicio esta es una obligación del proveedor, productor o prestador de servicios, lo cual en nuestro medio comercial no se cumple especialmente en las tiendas, mientras que en los supermercados si se exhiben los precios.

c) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario, es decir que no cumpla las condiciones que detalla la garantía extendida al consumidor, lo cual será sancionado por la DIACO.

d) No proveer el libro de quejas que establece la presente Ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección, quiere decir que todo proveedor debe de poner a disposición del consumidor el libro de quejas para que éstos anoten sus reclamos, sería bueno que la DIACO hiciera inspecciones para verificar si los proveedores cumplen con esta disposición, además como lo mencionamos antes se debe educar al consumidor sobre la existencia de este libro.

e) No registrar en la Dirección los contratos de adhesión, es otra infracción que está señalada y creemos y creemos que es importante para evitar que los proveedores omitan la inscripción en el Registro de la Dirección pues con esta nueva Ley el proveedor debe cumplir con ciertos requisitos legales que deberá contener el contrato para que sea aprobado.

También la Ley contempla los casos especiales de infracción contra los derechos del consumidor, los cuales expresamente establecen el parámetro de multas que se impondrá, hay que resaltar que la multa puede ser hasta 80 UMAS, entre los casos especiales tenemos; precio superior, que establece que quien cobre un precio superior al exhibido se le impondrá una multa de 15 a 20 UMAS, también regula que quién incumpla con las condiciones de entrega que fueran pactadas se le impondrá una multa de 10 a 20 UMAS.

En cuanto a la adulteración de productos se le impondrá una multa de 20 a 80 UMAS, también es infracción especial la publicidad engañosa, la cual está sancionada con una multa de 40 a 80 UMAS y así hace una serie de enumeración de casos especiales que tiene establecidos cada uno de ellos su respectiva multa, las cuales son más rígidas que las infracciones que no son especiales.

En cuanto a las reincidencias, establece que ésta se da cuando dentro de dos años una persona incurra en una misma infracción y por la cual ha sido sancionada y se aumentará en un 25% la multa, consideramos que al haberse regulado la reincidencia evitará que los proveedores incurran en una nueva infracción por temor que la multa sea más elevada

También dispone que la DIACO tiene la obligación de llevar un registro de todas las quejas que reciba por parte de consumidores y usuarios, el cual será público quiere decir que este libro en que se lleva este registro es público y podrá ser consultado por cualquier persona inferimos que será de gran ayuda para la DIACO pues le permitirá llevar un control de las quejas que se plantean ante ella.

Dentro de este mismo capítulo VI encontramos que también contiene una sanción accesoria, la cual es la reparación, restitución, reposición o devolución del producto, lo cual queda al criterio del consumidor y en caso de que el distribuidor o comerciante hubiere repuesto el producto al mismo tiempo, este tendrá derecho de solicitar la reposición o devolución al fabricante o al importador. Esto permite que el consumidor se beneficie ya que no perderá su dinero pues podrá obtener la reposición o devolución por quién le vendió el producto, este derecho lo deberá de ejercer dentro de los tres meses siguientes a la fecha que se halla recibido el producto, de lo contrario prescribe su derecho.

Referente a la reposición de productos dispone que los proveedores que hubieren repuesto los productos de los consumidores tendrán el derecho a que se les restituya el producto por el fabricante o el importador, esta disposición es buena pues evita que el proveedor que reponga el producto salga perjudicado y esto hará que el productor sea mas eficiente en la elaboración de sus productos.

Con respecto de las sanciones a los consumidores o usuarios establece que los consumidores serán sancionados cuando incurran en violaciones a lo pactado con los proveedores, según lo establecido en el propio contrato y el consumidor goza del derecho de defensa a través del procedimiento administrativo legal que corresponda, creemos que esta disposición es equitativa pues no solamente los proveedores, productores y prestadores de servicios pueden violar el contrato.

En el capítulo VII, que contiene lo relativo a los procedimientos administrativos para solución de conflictos, el cual contiene cinco secciones. En la sección I comprende los Artículos del 77 al 81 y versa sobre las disposiciones generales, las cuales son aplicables a todos los procedimientos que la Ley contempla. Establece que la DIACO puede iniciar el procedimiento de oficio y por denuncia, de consumidores o usuarios agraviados, con el objeto de asegurar que se sancionen las infracciones a la presente Ley. Esta disposición es importante porque deja claro quienes pueden actuar cuando se viole la Ley, ya que al permitir que la DIACO actúe de oficio se evita que queden infractores sin ser sancionados por falta de denuncia, por desconocimiento de los consumidores o porque sencillamente no hacen sus denuncias por falta de tiempo.

Dispone además lo relacionado a la resolución de conflictos y establece que todas las controversias surgidas entre proveedores y consumidores o usuarios la Ley establece los siguientes procedimientos: arreglo directo conciliatorio, arbitraje de consumo y procedimiento administrativo. Estos procedimientos implantados son una novedad pues se le está dotando a la DIACO de nuevos mecanismos para actuar, los cuales persiguen agilizar la resolución de los conflictos de una forma civilizada y rápida.

Todo el procedimiento administrativo se asentará en actas, esto permitirá que se deje constancia de todas las actuaciones que se lleven a cabo en el transcurso del procedimiento.

La Dirección tendrá un equipo de conciliadores debidamente capacitados, para realizar las audiencias de conciliación, a nuestro parecer este cuerpo de conciliadores no merece objeción alguna, sin embargo es necesario que se cumpla con la especialización y capacitación que deben tener los conciliadores para poder desarrollar las audiencias con éxito.

Regula también sobre el permiso para asistir a las audiencias, en el cual se dispone sobre la obligación que tiene el empleador de otorgarle al consumidor o usuario un permiso para que éste pueda asistir a las audiencias fijadas por la DIACO siempre y cuando halla una previa citación enviada por escrito por la DIACO, esta disposición es acorde a las obligaciones que tiene el patrono de conceder licencias a sus trabajadores, regulado en el Código de Trabajo para acudir a estas audiencias.

La sección II del capítulo VII que trata sobre el arreglo directo conciliatorio entre las partes y está contenido en el Artículo 82 el cual regula la audiencia de conciliación y dispone que si las partes en esta primera audiencia optan por el arreglo directo conciliatorio esta se convertirá en audiencia de conciliación, entendemos aquí que en esta primera audiencia se pretende que las partes decidan como solucionar la controversia surgida y para lo cual seleccionarán el procedimiento a seguir dentro de los que regula la presente Ley. Si las partes optan por el arreglo directo, entonces esta primera audiencia se convertirá en una audiencia de conciliación en dónde buscará dirimir este conflicto.

Esta audiencia de conciliación la llevará a cabo el conciliador nombrado por la Dirección, quién procurará avenir a las partes proponiéndoles formulas equánimes de conciliación, si las partes llegaren a un acuerdo el conciliador levantará un acta en la cual conste el acuerdo a que han llegado las partes, entendiéndose que se da por terminado dicho conflicto; sin embargo, se establece que en cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso, esto último lo interpretamos que si las partes no concilian siguen con el procedimiento administrativo establecido en la Ley pero en cualquier estado del procedimiento las partes pueden conciliar. Creemos que la conciliación como medio para dirimir conflictos es positiva pues evita que se siga con un procedimiento que a la larga únicamente significará más gasto a la administración pública, en este caso de la DIACO.

La sección III del capítulo VII que contiene el arbitraje de consumo regulado en el Artículo 83, que establece que en la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, a nuestro criterio esta disposición puede dar lugar a confusión, pues nos remite a la primera audiencia, lo que sucede es que en la primera audiencia en que son convocadas las partes, estas están facultadas para decidir voluntariamente que procedimiento van a seguir de los tres que menciona la Ley. Si las partes optan por el arbitraje de consumo, esta primera audiencia se llevará a cabo de acuerdo al procedimiento de arbitraje regulado en la Ley de Arbitraje Dto. No. 67-95, pero esto no quiere decir que las partes solo en la primera audiencia tendrán el derecho de elegir este procedimiento ya que esta disposición también permite que en cualquier estado del proceso administrativo pueden optar por el arbitraje o sea que esta facultad no precluye en la primera audiencia. Y esto es de beneficio pues se busca encontrar la solución a dicho conflicto de una manera rápida y satisfactoria para las partes.

En la sección IV del capítulo VII contempla el procedimiento administrativo el cual está regulado del Artículo 84 al 98. A través de éste procedimiento la Dirección queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley, es decir que la DIACO no puede imponer sanciones de una forma arbitraria ya que previamente debe dársele la oportunidad al infractor a defenderse y esta defensa solo lo puede hacer a través de la sustanciación del proceso administrativo, además esta disposición es una garantía constitucional pues nadie debe ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal, sólo en caso de comprobarse la infracción cometida puede imponérsele la sanción correspondiente lo cual es facultad de la DIACO. Establece además que el procedimiento administrativo puede iniciarse de oficio o por denuncia o queja, presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores, lo que permite que no queden infracciones sin conocerse. También regula que el procedimiento administrativo se basa en los siguientes principios:

- a) Principio de celeridad. Con este principio se pretende que sea un proceso rápido y llegar a dictar la resolución sin necesidad de gestión alguna.
- b) Principio de oralidad. Entendemos por este principio que prevalece la oralidad en el procedimiento y se desarrollan a través de audiencias.
- c) Principio de equidad. Por medio de este principio se busca que la Administración Pública le de un trato especial al administrado o sea servir a la colectividad y no que se sirva para intereses personales.
- d) Principio de informalidad. De este principio se dice que todo procedimiento administrativo no debe estar sujeto a formalidad alguna.
- e) Principio de publicidad. Se fundamenta en que todos los actos de la administración pública son públicos.

Con respecto a la representación establece que tanto consumidores o usuarios, como los proveedores, podrán acudir ante la Dirección en nombre propio o por medio de sus representantes legales, en ésta disposición entendemos que a pesar que se tiene un interés personal, la Ley da la facultad de actuar en representación lo cual es de mucho beneficio, principalmente cuando no se pueda acudir personalmente a una audiencia o se dé el problema que el proveedor no se encuentra en el país, será su representante el que acudirá a la audiencia, si está facultado para ello, es decir si así lo establece el mandato o carta poder que lo faculte.

En cuanto al planteamiento de la queja dispone, que es el consumidor o usuario agraviado el que va a poner la queja, para lo cual deberá llenar un formulario proporcionado por la Dirección, el cual deberá contener los datos personales del consumidor, lugar para recibir notificaciones, datos del proveedor contra quién se plantea la queja y la Dirección dónde éste puede ser notificado, creemos que esta disposición confirma el principio de celeridad e informalidad, ya que el consumidor no necesita auxilio de Abogado para plantear la queja, pues sólo se limitará a llenar el formulario proporcionado por la Dirección para tenerse por planteada la queja y con esta iniciarse el procedimiento administrativo, por lo cual se evita además pagar timbres porque la Ley no lo exige, afirmándose aun mas el principio de informalidad.

Sobre la notificación regula, que es la DIACO la encargada de notificar a las partes lo cual hará por medio del correo, que certifique la recepción de la citación, esta disposición garantiza que la citación ha sido recibida, pero también regula que en caso de incomparecencia la DIACO lo citará nuevamente solo que esta vez lo hará a través del procedimiento de notificaciones establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil regulado de los Artículos del 66 al 80. A nuestro criterio lo que pretende la DIACO es agotar todos los medios para que las partes queden legalmente notificadas para dirimir el conflicto, ya que de no haberse hecho la notificación de acuerdo a lo que establece la Ley se estaría violando el derecho de defensa de la parte que no comparezca.

También regula sobre la citación y establece que dentro de los 10 días siguientes que el consumidor o usuario presente la queja, la Dirección deberá citar a las partes para que comparezcan a la audiencia con los elementos idóneos que fundamente su oposición, en dicha citación la Dirección deberá señalar día y hora. En esta audiencia también se les informará a las partes los procedimientos que dispone la Dirección para resolver el conflicto. Entendemos que lo que pretende esta disposición es que las partes tengan un primer acercamiento antes de sustanciar el procedimiento porque si las partes llegan a un acuerdo evitaría un procedimiento que no solo sería costoso para la Dirección sino también conlleva pérdida de tiempo para las partes.

En relación a la audiencia se establece que las partes seleccionarán voluntariamente el procedimiento que deseen, si el infractor no comparece a la audiencia o compareciendo manifiesta que no desea conciliar o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará,

pero si en esta audiencia se llegara a un acuerdo, el conciliador nombrado por la Dirección levantará acta en que se haga constar el acuerdo a que las partes hayan llegado, como decíamos anteriormente esta audiencia pretende acercar a las partes y ofrecerles los procedimientos regulados para que en una forma voluntaria seleccionen el que mas les convenga, inferimos que cuando la audiencia termina por cualquier circunstancia especificada en la Ley se inicia el procedimiento administrativo.

Se regula que habrá una segunda audiencia, en donde se volverá a citar al infractor para que sea oído y ofrezca las pruebas, como decíamos anteriormente que esto se da si no se logra la conciliación o sometimiento al arbitraje en la primera audiencia, es por ello que a nuestro juicio es en esta segunda audiencia en donde se inicia el procedimiento administrativo.

Dispone además sobre la rebeldía y esta se da cuando el infractor no llega a la segunda audiencia, la Dirección dictará resolución declarando su rebeldía inferimos entonces que la rebeldía es una actitud del infractor pero negativa, es decir no se pronuncia en ningún sentido, provocando con ello que el procedimiento siga en su rebeldía.

También regula el período de prueba el cual tiene una duración de 10 días dentro del cual el infractor aportará sus pruebas de descargo, pudiendo utilizar todos los medios legales de prueba. Entendemos que prueba es todo medio útil y pertinente que sirve para llegar a la veracidad de un hecho, como esta disposición no regula cuales son los medios de prueba nos remitimos al Código Procesal Civil y Mercantil y éste establece que son: declaración de las partes, declaración de testigos, dictamen de expertos, reconocimiento judicial, documentos, medios científicos de prueba y presunciones. Hay que resaltar que esta disposición viola el principio de inocencia regulado en nuestra carta magna, pues al mencionar que el infractor deberá presentar las pruebas de descargo, se está asumiendo anticipadamente que el infractor es culpable pues en realidad es él el que tiene la carga de la prueba, por lo que a nuestro criterio debió regularse únicamente que el infractor aporte los medios de prueba.

Lo relativo a la prueba pericial establece que se contratarán servicios de peritos cuando sea necesario y la Dirección los contratará, en caso que se dieran expertajes contradictorios se designará a un tercero para que emita dictamen, esta disposición faculta a la

Dirección de contratar peritos que le sirvan para auxiliarla en conocimientos técnicos o científicos, independientemente que las partes hallan propuesto sus propios peritos.

También regula sobre el nombramiento del perito, se dispone que previo a su nombramiento la Dirección deberá elaborar una lista de peritos de acuerdo a la materia de la queja y de conformidad a ese listado propone al experto sin perjuicio que el infractor pueda proponer el experto a su costa. Resulta de beneficio que la Dirección cuente con un listado de expertos, pues esto ayudará a que no se nombren otros que no figuren en la lista, dando como resultado que haya mayor imparcialidad.

Con respecto a los impedimentos establece que para ser nombrado como perito no debe pertenecer al Organismo Judicial, tampoco quién tenga con las partes alguna relación que de lugar a una abstención, excusa o recusación de Juez según la Ley del Organismo Judicial, lo que nos indica que esta disposición nos remite a la Ley del Organismo Judicial en dónde se encuentran enumeradas las causas por los que los peritos no podrán actuar.

Regula además el dictamen del perito, el cual deberá contener la opinión, así también su criterio sobre que persona o entidad le asiste la razón, el plazo para el cual debe presentar el dictamen es fijado por la Dirección, pero no será mayor de cinco días, salvo que el asunto lo requiera será mayor. Consideramos que este plazo que se le otorga al perito para emitir su dictamen es acorde con el principio de celeridad pues lo que se pretende es que el proceso se sustancie con agilidad.

Sobre la publicidad regula que todos los expedientes que se inicien en la Dirección son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas, esta disposición reafirma el principio de publicidad.

Sobre la resolución dispone, que esta deberá dictarse dentro de los cinco días siguientes de haber concluido el procedimiento administrativo, esta resolución deberá llenar los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial la cual está regulada en el Artículo 147. La misma determinará si incurrió o no en infracción y en caso afirmativo contendrá la sanción, a nuestro entender aquí no termina el procedimiento administrativo pues aún falta la fase de las impugnaciones.

La sección V del capítulo VII que contiene la aplicación de las sanciones y que comprende del Artículo 99 al 104. Respecto a la competencia dispone, que la Dirección tendrá competencia para aplicar las sanciones por infracciones cometidas en contra de los derechos de los consumidores. La Dirección actúa de oficio con celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones. En caso que de la investigación apareciera la comisión de un delito se remitirá al Ministerio Público, a través de este Artículo se le faculta a la DIACO sancionar las infracciones que se demuestren. También se regula los principios que rigen el actuar de la DIACO entre los cuales tenemos los siguientes:

- a) Principio de oficiosidad. El cual consiste en que la Dirección no debe ser rogada dentro de sus procedimientos, sino por el contrario debe agilizar, desarrollar, dinamizar y vigilar que los procedimientos finalicen sin que para ello resulte como un proceso civil.
- b) Principio de celeridad. Que como ya indicábamos consiste en llevar a cabo un proceso rápido y dictar su resolución sin gestión alguna.
- c) Principio de imparcialidad. El cual significa que cuando exista conflicto de intereses entre particulares el órgano debe resolver de una forma imparcial atendiendo el interés, sin inclinaciones hacia ninguno de los administrados.
- d) Principio de especialidad. Por el cual entendemos que a la DIACO se le ha dado competencia para conocer de infracciones reguladas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, resultando que se ha preparado tanto técnica como profesionalmente a su personal para cumplir con su función. Estos principios permitirán que la DIACO tenga sus lineamientos en el desenvolvimiento de sus actividades.

Respecto a la aplicación dispone, que agotada la vía administrativa, (se entiende que la vía administrativa finaliza con los recursos administrativos) la parte que se le hubiere impuesto una sanción no recurre, la resolución quedará firme cuando tampoco no halla recurrido al contencioso administrativo y entonces aquí si se puede hacer efectiva la sanción. Si la sanción consiste en multa, deberá pagarse dentro de los 10 días siguientes en la tesorería de la Dirección, en caso de incumplimiento se cobra a través de la vía económico- coactivo.

Pero si la resolución consiste en la publicación de los resultados de la investigación se hará a costa del infractor, la supervisión del cumplimiento de esta sanción estará a cargo de la Dirección, este Artículo deja claro en que forma se hará cumplir las sanciones que sean

impuestas, también taxativamente enumera los títulos ejecutivos que sirven para iniciar el económico coactivo, siendo éstos: certificación de la resolución que contenga la multa impuesta, certificación del documento en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, acta notarial o testimonio de la escritura pública donde conste el reconocimiento de la deuda y cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva, esto nos remite al Código Procesal Civil y Mercantil en el Artículo 327 en donde regula todos los documentos que se consideran títulos ejecutivos.

Se establece que cuando un mismo hecho constituye mas de una infracción se aplicará la sanción de mayor valor, por lo que no se permite la doble sanción.

En relación al destino que tendrán los fondos recaudados por las multas, se establece que ingresarán a los fondos privativos de la Dirección y dichos fondos se utilizarán para educar al consumidor, a nuestro criterio sería de gran beneficio que esta disposición se llegara a cumplir porque el consumidor se beneficiará al recibir educación adecuada.

Se regula también que la responsabilidad de las infracciones se extinguen de la manera siguiente:

- a) Por cumplimiento de la sanción. Esta es fácil de entender pues el infractor ejecuta la resolución en forma voluntaria,
- b) Por prescripción de la responsabilidad, entendemos que este caso se da cuando al infractor no se le sigue ningún procedimiento.
- c) Por prescripción de la sanción, entendemos que por el transcurso del tiempo quedó liberada la obligación por no haberse cumplido o que no fue cobrada en el económico coactivo.
- d) Otra forma de extinguir la sanción es por medio de la conciliación pues entendemos que esto se puede dar en cualquier momento del proceso.

El plazo para que prescriba la responsabilidad por infracciones y sanciones es de tres años que se empiezan a contar a partir de la fecha en que se cometió la infracción y si se hubiere impuesto alguna sanción desde la fecha que se notificó la resolución al infractor. Al haberse regulado este plazo permite que el infractor no alegue un plazo menor, este mismo Artículo regula que este plazo de tres años se interrumpe por notificación de la resolución que

determina la responsabilidad del infractor, por renuncia del infractor a la prescripción consumada entre otros.

El capítulo VIII que contiene las impugnaciones de las resoluciones contenidos del Artículo 105 al 106, regula los recursos de revocatoria y reposición, los cuales podrán interponerse en contra de las resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo, el trámite de estos recursos se realiza conforme al procedimiento establecido en la Ley del Contencioso Administrativo, de lo que inferimos que con la resolución de los recursos se dará por concluido el procedimiento administrativo.

Contra las resoluciones del Ministerio de Economía se podrá iniciar el proceso contencioso administrativo el cual se sustanciará de acuerdo a la Ley de lo Contencioso Administrativo, hay que dejar claro que con este procedimiento inicia la vía judicial, pues quienes conocen de el son jueces los cuales están revestidos de jurisdicción y competencia.

A nuestro criterio, creemos que el articulado que regula lo referente al procedimiento administrativo, no tienen mucha claridad, podríamos decir que sus normas son un poco confusas, por lo que con el fin de tener un panorama claro de este procedimiento, presentamos a continuación un resumen general de cómo debe entenderse este procedimiento.

En primer lugar debemos mencionar que la Ley establece varios procedimientos para la solución de conflictos que surjan entre proveedores, prestadores de servicios y consumidores o usuarios siendo estos los siguientes: Arreglo directo conciliatorio, arbitraje de consumo y el procedimiento administrativo siendo éste último el que da lugar a confusión.

El procedimiento administrativo se inicia de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario o asociación de consumidores, para lo cual deberá llenarse un formulario proporcionado por la Dirección en el cual deben constar todos los datos que se piden en este formulario, posteriormente la Dirección citará a las partes, señalando día y hora para la primera audiencia administrativa, lo cual hará saber a las partes por medio de notificaciones ya sea por correo certificado y si fracasare ésta lo hará a través del procedimiento de notificaciones regulado en el Código Procesal Civil y Mercantil Decreto Número 107. Esta audiencia se llevará a cabo dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se presentó la queja.

En esta primera audiencia, las partes deben comparecer con los elementos idóneos que fundamenten su posición, también tiene como fin informarles sobre los procedimientos administrativos a su disposición y que están regulados en la Ley. Es en esta audiencia que las partes voluntariamente deciden que procedimiento seguirán para resolver el conflicto, si se deciden por el arreglo directo conciliatorio esta primera audiencia se convertirá en audiencia de conciliación, pero si las partes optan por el arbitraje de consumo, esta primera audiencia se llevará a cabo por el procedimiento regulado en la Ley de Arbitraje, Decreto Número 67-95, pero si por el contrario las partes no optan por el arreglo directo conciliatorio, arbitraje de consumo o el infractor no comparece a esta primera audiencia ésta terminará y dará lugar para que empiece el procedimiento administrativo para sancionar al infractor, para lo cual la Dirección volverá a citar al infractor a una segunda audiencia administrativa, para que éste sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa. El infractor puede tomar dos actitudes como son: comparecer a la audiencia y ofrecer pruebas o no comparecer y en este caso se declarará rebelde para lo cual la Dirección dictará la resolución respectiva.

Dentro del procedimiento administrativo habrá un período de prueba que tendrá un plazo de 10 días, en el cual el supuesto infractor aportará sus pruebas de descargo, pudiendo utilizar todos los medios legales de prueba. Concluido el período de prueba se dictará la resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Dirección en base a las pruebas aportadas determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción en caso afirmativo. La resolución deberá llenar los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial.

Contra esta resolución de la Dirección que ponga fin al procedimiento administrativo caben los recursos de revocatoria y reposición, recursos que se regirán de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contencioso Administrativo Decreto Número 119-96, con la resolución que se dicte con motivo de la interposición de estos recursos y se diera el caso que el Ministerio de Economía al conocer confirme la resolución dictada por la Dirección se tiene por agotada la vía administrativa, pero el infractor tiene el derecho de acudir a la vía judicial a través del proceso contencioso administrativo, regulado en la Ley de Contencioso Administrativo.

En términos generales este es el procedimiento administrativo que detalla la Ley que a nuestro criterio se acopla a las exigencias actuales, pues permite llevar a cabo en forma legal la aplicación de sanciones administrativas siempre y cuando exista el recurso humano necesario para sustanciar el procedimiento.

El capítulo IX que contiene las disposiciones transitorias, finales y derogatorias que está contenido del Artículo 107 al 113, dispone que la DIACO se convertirá dentro de cinco años, contados a partir de la vigencia de la presente Ley, que fue el 26 de marzo del 2003, en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario por lo cual el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal. Se le olvidó al legislador que el derecho del consumidor de demandar productos de calidad y de exigir transparencia por parte de los proveedores, es un ejercicio de la población de sus derechos fundamentales y para poder cumplirlos, velar por ellos, es necesario crear un órgano independiente pero con autonomía propia y como dicen los analistas “las fuerzas del mercado no son los mecanismos suficientes y capaces por sí solos de excluir a aquellos empresarios que engañan y manipulan, se requiere que el Estado ejerza una estricta vigilancia y penalice los actos indebidos”⁵¹. Para lograrlo creemos que únicamente lo puede hacer a través de un órgano que tenga autonomía propia que puede ser la Procuraduría de Defensa del consumidor y Usuario.

Es por ello que nuestra propuesta es la creación de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario como una institución autónoma, esta propuesta que nosotros planteamos también la reafirmó el Procurador de los Derechos Humanos Julio Arango Escobar, quien en cierta oportunidad declaró “que era necesaria la creación de una Procuraduría de Protección al Consumidor como existe en la mayoría de países, pero que ésta debe de gozar de plena autonomía, para que no pueda ser politizada”⁵². Asimismo, en uno de los proyectos de Ley, de los tantos que desfilaron por el Congreso, sobre derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores presentado por ASIES hace algunos años, ellos también proponían “ la creación del Instituto de la competencia

⁵¹ Departamento de Estudios de Problemas Nacionales. **Quién defiende al consumidor**. Pág. 9.

⁵² Avendaño, Maco. **Consumidores sin protección**. Pág. 4.

Económica (IDECOE), como una entidad autónoma”⁵³. Aunque aquí no se proponía directamente un procuraduría, si recomendaba la creación de un órgano con autonomía.

Para crear la procuraduría con autonomía propia es necesario que se le asigne un presupuesto mayor que el que tiene actualmente la DIACO, pues está demostrado que con ese presupuesto insuficiente no puede cumplir a cabalidad con su cometido, el cual debe estar acorde a sus necesidades.

Para constituir la Procuraduría de Protección al Consumidor y Usuario se debe tomar en cuenta además que su primordial objetivo debe ser: garantizar los derechos e intereses de la población y defender los derechos del consumidor en general, usuarios y proveedores porque todos somos ciudadanos y solamente se podrá logra este fin con un órgano autónomo.

En cuanto al nombramiento del procurador consideramos que para evitar en la medida de lo posible cuestiones de tipo político o de falta de imparcialidad, que se da cuando el nombramiento lo hace el Presidente de la República o en el caso que sea el Ministerio de economía quién nombra al Director de la DIACO por ejemplo, es necesario que se sustituya esta modalidad, de tal manera que el nombramiento del procurador sea a elección del Congreso de la República, este nombramiento dará mas certeza en la imparcialidad que adquirirá el procurador en cuanto al ejercicio de su cargo ya que siendo electo por el Congreso de la República que es el órgano representante del pueblo, garantizará de una mejor manera los derechos del consumidor, como también los del proveedor.

También se establece que la DIACO deberá iniciar sus funciones con lo prescrito en la presente Ley y ya no aplicará los Acuerdos Gubernativos que le otorgaban funciones ya que al entrar en vigencia esta Ley la DIACO tiene que sujetarse a ésta. Todas las gestiones, procedimientos y demás asuntos que se encuentren en trámite o los nuevos que se presenten antes de que esta Ley entre en vigencia se seguirán tramitando de acuerdo a las disposiciones legales vigentes al momento de presentarlo al órganos competente. Esta disposición es de beneficio porque todas las quejas que los consumidores tengan en contra del infractor serán recibidas en todo tiempo, afirmándose el principio de celeridad del proceso administrativo

⁵³ Melendreras Soto, Tristán y Ramírez Delpando, Edgar. **Ley sobre derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores en la economía de Guatemala.** Pág. 7.

que regula la Ley y el derecho de petición que tienen todos los habitantes del país plasmado en nuestra carta magna.

En cuanto al funcionamiento de la DIACO y cumplimiento de la presente Ley, el Ministerio de Economía determinará las transferencias presupuestarias que sean necesarias. Es decir que la DIACO es una dependencia del Ministerio de Economía, por lo cual depende económicamente de éste Ministerio.

Se regula también que el Ministerio de Economía dentro del improrrogable plazo de 60 días elaborará y pondrá a consideración del Presidente de la República el Reglamento de la presente Ley. En esta disposición se le ordena al Ministerio de Economía que elabore el reglamento de esta Ley con el cual se le estará dando competencia a la DIACO.

Con la aprobación de ésta Ley se deroga el Decreto Ley 1-85 del jefe de Estado y todas las disposiciones reglamentarias derivadas de la misma. Esta disposición no merece mayor comentario ya que la propia Ley del Organismo Judicial confirma esta disposición al establecer que las Leyes se derogan por Leyes posteriores; por declaración expresa de las nuevas Leyes entre otros casos.

Con respecto a los epígrafes establece que no tienen ninguna validez interpretativa y no pueden ser citados con respecto al contenido y alcance de sus normas. Quiere decir que los títulos que aparecen en el inicio de cada Artículo no pueden tomarse en cuenta como parte de la norma al momento de interpretar ésta.

En relación a la vigencia establece que será 15 días después de su publicación en el diario oficial. Esta disposición es importante porque dispone un plazo mayor para que entre en vigencia, ya que por disposición legal contenida en la Ley del Organismo Judicial dispone que son ocho días, pero también establece que la misma Ley puede ampliar o restringir este plazo, por lo que esta norma es acorde, es así como la presente Ley entró en vigencia el 26 de marzo del año 2003, constituyendo un nuevo marco jurídico que pretende darle protección al consumidor y usuario, en las transacciones que ellos realizan con los productores, proveedores o prestadores de servicio

CONCLUSIONES.

1. A partir de la crisis de la deuda externa y la implantación de los programas de ajuste estructural que el país se vio obligado a adoptar, las políticas de liberalización comercial tomaron forma, impulsadas principalmente por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional.
2. La globalización ha provocado que el mundo se haya tornado más competitivo y que la manera tradicional de ordenar las relaciones económicas internacionales, mediante reglas que se aplicaban en las fronteras, han tendido a perder relevancia, así como otros aspectos que antes era de responsabilidad exclusiva de la política económica interna, dando como resultado la desregulación del comercio a nivel mundial.
3. La protección del consumidor, es una institución de reciente creación, la cual cobra vigencia a raíz de la creciente invasión de mercancías de todo tipo, calidad y cantidad que se dio como consecuencia del modelo de libre mercado que se implementó en muchos países entre ellos Guatemala, en el cual se desregula el comercio y donde hay libertad de empresa y de elección, por lo que la creación de un marco jurídico que proteja al consumidor es indiscutible.
4. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, fue emitida como consecuencia del proceso de globalización, en el cual el país ha ido asumiendo el reto de adecuar sus instituciones económicas a la denominada economía de mercado, para facilitar y darle certeza jurídica al libre intercambio entre consumidores y proveedores, de ahí que su aprobación era necesaria ya que Guatemala no había actualizado su legislación relativa a la protección del consumidor.
5. La Ley tiene aspectos positivos entre los cuales podemos destacar que contiene 10 derechos básicos que todo consumidor debe tener, asimismo dicta las obligaciones que el proveedor debe cumplir de tal manera que podemos decir que ahora hay reglas claras en las transacciones comerciales que realizan consumidores y proveedores.
6. Para velar por el cumplimiento de la ley, se designa a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por lo que en términos generales podemos decir que la Ley es bien intencionada, al crear un órgano con esta finalidad, sin embargo es muy difícil de

operatizarla, debido a que la DIACO no tiene autonomía ni cuenta con infraestructura adecuada, tampoco tiene los recursos humanos, técnicos y financieros, necesarios para que funcione.

7. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, al regular lo relativo a los precios, indica que éstos deben figurar en quetzales, moneda nacional, dando lugar a que se de una antinomia, es decir hay una contradicción entre dos Leyes, ya que la Ley de Libre Negociación de Divisas permite negociar en cualquier moneda.

RECOMENDACIONES.

1. El Estado, al elaborar las políticas económicas, debe ser cuidadoso al delinear las estrategias para insertar la economía en el nuevo contexto internacional, pues esta desregulación del comercio, provoca la invasión de mercancías en el mercado, afectando al consumidor, por lo que el Estado debe mejorar su eficiencia y darle mayor cobertura y protección al consumidor.
2. Ante las nuevas corrientes de política económica internacional, que provoca que el comercio se torne más competitivo, dando como resultado que los mayores beneficiarios sean los países industrializados en contra de los países en desarrollo, que son los más débiles; estos últimos deben unir esfuerzos para avanzar en los procesos de integración para hacerle frente a la globalización y, así no queden marginados y, para ello deben adoptar acciones concretas que conduzca a lograr una mayor competitividad y la conquista de nuevos mercados.
3. Ante el crecimiento de los mercados y la amplia gama de productos y servicios que ofrecen los comerciantes, es indispensable que los Estados le den una protección especial al consumidor y, más aun que la tendencia actual es lograr una integración económica a nivel mundial; en este sentido es importante que los Estados al celebrar tratados de libre comercio, deben incorporar políticas que protejan al consumidor, para que se traduzcan en beneficio del consumidor de los países que adoptan estos tratados.
4. Debido a la apertura económica que hoy en día existe, es necesario que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario alcance los objetivos que pretende y que se vele por su cumplimiento, pues en las transacciones comerciales que se dan entre proveedores y consumidores, éstos últimos son los que se encuentran en mayor desventaja.
5. Es necesario que para poder aplicar la Ley positivamente y lograr los objetivos, es importante que se amplíe el presupuesto, para que la DIACO funcione correctamente, por lo que creemos que debe dársele una asignación presupuestaria específica para darle una verdadera independencia funcional y técnica.
6. Crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario que goce de autonomía propia, pues sólo a través de un ente de esta naturaleza se va a lograr que se aplique

efectivamente la Ley. Al crear un órgano autónomo como éste deberá tener la capacidad de actuar no sólo en contra de las malas prácticas comerciales de algunos proveedores, sino también en contra del propio Estado, cuando éste a través de sus entidades prestan un servicio público deficiente, afectándose al consumidor y usuario.

7. Es necesario que el Organismo Legislativo como órgano encargado de elaborar y aprobar las leyes que nos rigen, debe ser mas cuidadoso en la creación de la Ley, ya que éstas deben ser claras, precisas y sin ambigüedades.

BIBLIOGRAFÍA.

AVENDAÑO, Maco. **Consumidores sin protección**, Pág. 4. Al Día (Guatemala). Año 6, No.2130 (martes 4 de septiembre de 2001).

Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala.
Algunos aspectos sobre la protección al consumidor y su legislación. Boletín Al Día No. 2. Guatemala: (s.e.), 2003. 12 Págs.

Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala.
Análisis del anteproyecto de ley de protección al consumidor. Boletín Al día. No. 10. Guatemala: (s.e.), 1999. 9 Págs.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual.** 4t.; 14ª. ed. Buenos Aires Argentina: Ed. Alcalá Zamora, 2001. 2110 Págs.

CRUZ PANIAGUA, Álvaro. **La globalización de la actividad económica.** Presencia No. 6, Guatemala: (s.e.), 1999. 11 Págs.

Diccionario Jurídico Espasa. Nueva ed.; Madrid: Ed. Espasa Calp S.A, 2001. 2125 Págs.

HERNÁNDEZ ANDRADE, Jorge Fidel. **Apuntes para el curso de introducción a la economía.** 2ª. ed.; Guatemala. Ed. Cooperativa servicios varios. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala. 1995. 164 págs.

ISMATUL, Luis. **Sin recursos para aplicar ley.** Pág. 16. Siglo Veintiuno (Guatemala). Año 14, No. 4106 (miércoles 26 de marzo de 2003).

LOPEZ TOLEDO, Sergio Javier. **Una nota acerca de la inserción de la economía de Guatemala en el proceso de globalización.** Notas monetarias, No. 5. Guatemala: Banco de Guatemala, 1999. 12 Págs.

Departamento de Estudios de Problemas Nacionales. **Los mecanismos para el control de los precios.** Presencia, No.2, Guatemala: (s.e.), 1994. 6 Págs.

MELENDRERAS SOTO, Tristán y RAMÍREZ DELPANDO, Edgar. **Ley sobre derechos y obligaciones de los consumidores, usuarios y proveedores en la economía de Guatemala.** Presencia, No. 9, Guatemala: (s.e.), 1995. 14 Págs.

PAZOS, Luis. **Ciencia y teoría económica.** 1ª. ed.; 1976, 19ª. reimpresión; (s.l.i.) Ed. Diana, 1993. 349 Págs.

Departamento de Estudios de Problemas Nacionales. **Quién defiende al consumidor.** Presencia, No. 4, Guatemala: (s.e.), 1993. 10 Págs.

ROBLEDO ROBLES, Gilberto Alfredo. **La inserción de la economía nacional al proceso de globalización.** Guatemala: USAC. Facultad de Ciencias Económicas, 1994. 179 Págs.

RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. **Los derechos del consumidor.** Tópicos de actualidad, No. 791, Guatemala: (s.e.), 1987. 26 Págs.

SAGASTUME GEMMELL, Marco Antonio. **Curso básico de derechos humanos.** Guatemala. (s.e), 1987. 156 Págs.

SAMUELSON, Paul A. y NORDHAUS, William D. **Economía,** traducida al español (del inglés) por Luis Taharia Cortés. 15ª. ed.; España. Ed. Mc. Graw Hill/ Interamericana de España S.A. 1996. 448 Págs.

SOLOMON, Michael R. **Comportamiento del consumidor.** 3ª. ed.; México. Ed. Tipografía Barasa., 1997. 230 Págs.

URLA XITAMUL, Edgar. **El impacto del proceso de globalización e integración económica de Centro América, en la economía guatemalteca durante el período 1994.** Guatemala: USAC. Facultad de Ciencias Económicas, 1998. 165 Págs.

WEYMANN F. Eduardo. **Intervencionismo de precios.** Carta Económica, No.84. Guatemala: (s.e.), 1989. 2 Págs.

CENTENO BARILLAS, Julio César. **Introducción al estudio de los derechos humanos.** Guatemala. Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales, USAC. 1986. 63 Págs.

Legislación.

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

Código Civil. Enrique Peralta Azurdía, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 106, 1964.

Código de Comercio. Congreso de la República, Decreto Número 2-70, 1970.

Código Penal. Congreso de la República. Decreto Número 17-73, 1973.

Ley de Protección al Consumidor. Óscar Mejía Víctores. Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 1-85 1985.

Código de Salud. Congreso de la República. Decreto Número 90-97, 1997.

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

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. Presidente de la República. Acuerdo Gubernativo No. 48-85, 1985.

Estatutos de la Asociación “Liga del consumidor” LIDECON. Presidente de la República. Acuerdo Gubernativo No.367-87, 1987.

Creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como dependencia del Ministerio de Economía. Presidente de la República. Acuerdo Gubernativo No. 425-95, 1995.

Reglamento del Acuerdo de Creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Presidente de la República. Acuerdo Ministerial. No. 250-95, 1995.