

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

**LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL TEMA DE
LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS Y SUS REPERCUSIONES EN LA
INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR**



JOHN CARLOS RODRIGUEZ DEL AGUILA

GUATEMALA, JUNIO 2008.

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

**LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL TEMA DE
LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS Y SUS REPERCUSIONES EN LA
INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA 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

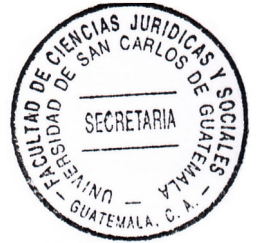
JOHN CARLOS RODRIGUEZ DEL AGUILA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, junio de 2008.

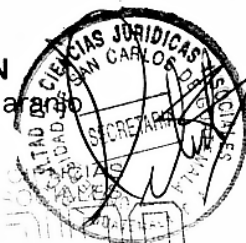
**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**



DECANO:	Lic.	Bonerge Amilcar Mejía Orellana
VOCAL I:	Lic.	César Landelino Franco López
VOCAL II:	Lic.	Gustavo Bonilla
VOCAL III:	Lic.	Erick Rolando Huitz Enríquez
VOCAL IV:	Br.	Hector Mauricio Ortega Pantoja
VOCAL V:	Br.	Marco Vinicio Villatoro López
SECRETARIO:	Lic.	Avidán Ortiz Orellana

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de tesis de licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN
Boulevard Sur 1-025 zona 4 de Mixco, Residenciales El Pedregal del Narajo
Teléfono 24374220



Guatemala, 21 de Diciembre del año 2007.

31 MAR. 2008

Señor Jefe
De la Unidad de Tesis
Licenciado Marco Tulio Castillo Lutín
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.

SECRETARÍA DE TESIS
[Signature]

Estimado Licenciado Castillo Lutín:

Por este medio me dirijo a usted, con el propósito de informarle que de conformidad con el nombramiento que se me hiciera para asesorar al bachiller JOHN CARLOS RODRÍGUEZ DEL AGUILA, respecto a su trabajo de tesis intitulado "LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL TEMA DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS Y SUS REPERCUSIONES EN LA INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR", procedí a emitirle mi opinión y los arreglos que la suscrita consideró pertinentes, los cuales fueron atendidos por el Bachiller RODRIGUEZ DEL AGUILA.

El trabajo desarrollado es interesante, por cuanto se refiere a la forma en que se encuentran desprotegidos los consumidores o usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios y cual ha sido la intervención al respecto que ha tenido la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía, concluyendo que efectivamente uno de los problemas que atraviesa esta institución, es su limitado marco normativo, por lo que considero que el referido trabajo tiene un contenido científico y técnico y el Bachiller RODRÍGUEZ DEL AGUILA utilizó la metodología y técnicas de investigación adecuadas, su redacción es congruente con los hallazgos y encuentro aceptables las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada, por lo que considero que cumple con los requisitos que para el efecto establece el Artículo 32 del Normativo vigente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala y emito el presente dictamen en forma favorable.

Atentamente,

[Handwritten signature of Coralia Carmina Contreras Flores]

LICENCIADA
Coralia Carmina Contreras Flores
ABOGADA Y NOTARIA

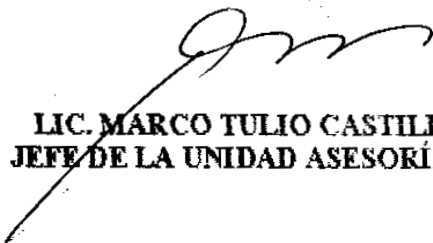
M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN
COLEGIADA ACTIVA Número 5656



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, dos de abril de dos mil ocho.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) LUIS FELIPE GARCÍA LEIVA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante JOHN CARLOS RODRIGUEZ DEL AGUILA, Intitulado: "LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL TEMA DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS Y SUS REPERCUSIONES EN LA INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para el Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".


LIC. MARCO TULIO CASTILLO LUTÍN
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc. Unidad de Tesis
MTCL/ragm

LICENCIADO LUIS FELIPE GARCIA LEIVA
7ª. Calle A 8-18 Zona 7, Colonia Quinta Samayoa
Teléfono 55487947



Guatemala, 15 de abril de 2008

Señor Jefe de la Unidad de Tesis
Licenciado Marco Tulio Castillo Lutín
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho.

Estimado Licenciado Castillo:

De conformidad con lo ordenado por Usted, procedí a revisar el trabajo de tesis denominado **LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL TEMA DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS Y SUS REPERCUSIONES EN LA INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR** el cual fue elaborado por el Bachiller **JOHN CARLOS RODRÍGUEZ DEL AGUILA**.

La investigación realizada por el Bachiller **JOHN CARLOS RODRÍGUEZ DEL AGUILA**, se encuentra revestida de un contenido científico y técnico, utilizando la metodología y técnicas de investigación apropiadas para este tipo de investigaciones. Así también la redacción es adecuada y aceptable, las conclusiones, recomendaciones y bibliografía utilizada, razón por la que considero que llena todos los requisitos establecidos en nuestra Facultad para este tipo de trabajo, contenidos en el artículo 32 del Normativo para la elaboración de la Tesis de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala en virtud de lo cual estimo el mismo debe ser aprobado y ordenarse la impresión del trabajo antes referido y que el mismo sirva de base para el examen profesional correspondiente.

Atentamente,


Luis Felipe García Leiva
Abogado y Notario

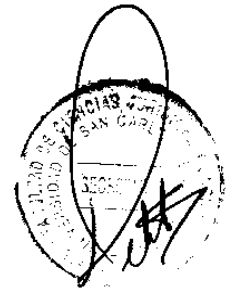
Lic. Luis Felipe García Leiva
Abogado y Notario
Colegiado No. 4006

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, Zona 12 GUATEMALA, C. A.



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, catorce de mayo del año dos mil ocho.

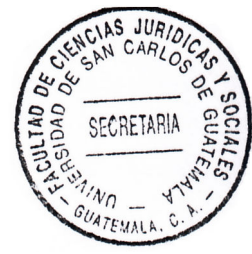
Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante JOHN CARLOS RODRÍGUEZ DEL AGUILA, Titulado "LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL TEMA DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS Y SUS REPERCUSIONES EN LA INTERVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR" Artículo 31 Y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de Tesis.-

MTCL/sllh

[Handwritten signatures and stamps]

[Circular stamp: FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, DECANATO, GUATEMALA, C. A.]

[Circular stamp: FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, SECRETARIA, GUATEMALA, C. A.]



ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Ser Supremo, que ilumina mi vida, familia, hijos y esta meta que hoy alcanzo.
- A TI VIRGEN MARIA: Por estar siempre a mi lado, ser mi refugio y protección.
- A MIS PADRES: Rigoberto Rodríguez Arriola y con un amor especial a mi madre Emma Lili del Aguila, gracias por todo el amor y apoyo incondicional que me has dado, por ayudarme a culminar este logro, ser ejemplo de vida, alegría y perseverancia. Que mi triunfo sea una pequeña recompensa a sus grandes sacrificios.
- A MI ESPOSA: Por su apoyo y confianza, que me ha brindado para el logro de mis metas.
- A MIS HIJOS: Por ser la fuerza que me motiva; que mi triunfo sea ejemplo para ellos, de perseverancia y lucha para alcanzar las metas deseadas.
- A MIS ABUELOS: Rigoberto Rodríguez, Everilda de Rodríguez, su memoria, recordándoles con cariño, Alfonso Steiger Tercero, papá, he cumplido nuestro sueño y te doy gracias por todo lo que me enseñaste, quisiera que estuvieras aquí en este salón para festejar nuestro logro, ojalá estés orgulloso de mí. Mamá Eve, por ser tan especial y por brindarme tu amor incondicional te doy gracias, que Dios me de la bendición de tenerte por muchos años.
- A MIS HERMANOS: Por compartir conmigo este momento especial, que mi logro sea un ejemplo a seguir.
- A MIS TÍOS Y TÍAS: Con respeto, cariño y admiración, por haberme dado siempre ejemplo de alegría, unidad y ayuda, cuando yo más lo necesité.
- A MIS PRIMOS: Que este ejemplo les sirva para luchar por sus metas. Gracias por todo el cariño que me tienen.



A MIS COMPAÑEROS
Y AMIGOS DE TRABAJO:

Un agradecimiento especial por su amistad.

A MI CENTRO DE TRABAJO:

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

A LOS PROFESIONALES:

Licda. Coralia Contreras, Lic. Luis Garcia, Licda. Ana Patricia Alvarado, Lic. Julio Jo, Lic. Daniel Tejeda, Licda. Silvia de Padilla y Licda. Mayra Soto, infinitas gracias por su apoyo.

A MIS AMIGOS Y AMIGAS:

Wendy, Nancy, Guillermo, Pedro Paniagua, Marisela, Adolfo, Gabriel, Patricia Sen, Luis Equite y Juanita Equite con cariño fraternal.

A:

La Universidad San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por forjarme como profesional.

A USTED:

Especialmente.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	(i)
---------------------------	-----

CAPÍTULO I

1. La protección a los consumidores y usuarios.....	1
1.1. Formas de protección nacional e internacional.....	1
1.1.1. Breves antecedentes a nivel general.....	1
1.1.2. El dinero como medio de intercambio de bienes y servicios.....	2
1.1.3. El aparecimiento del denominado comerciante o proveedor y el consumidor.....	4
1.2. La defensa de los derechos del consumidor.....	5
1.2.1. En el ámbito internacional.....	7
1.2.1.1. La organización de las naciones unidas.....	7
1.2.1.2. Directrices de las naciones unidas para la protección del consumidor o usuario	8
1.3. En el ámbito nacional.....	11
1.3.1. La Constitución política de la república de Guatemala.....	11
1.3.2. Decreto 574 del presidente de la república, Ley de Espectáculos públicos	14
1.4. Legislación comparada en materia de protección de derechos del consumidor	18
1.4.1. República de Chile.....	18
1.4.2. República de Venezuela.....	20
1.4.2. Estados unidos mexicanos.....	23



CAPÍTULO II

2. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala.....	27
2.1. Breves antecedentes.....	27
2.1.1. Análisis del contenido de la Ley.....	30

CAPÍTULO III

3. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía.....	41
3.1. Breves antecedentes.....	41
3.2. Objetivo de la dirección de atención y asistencia al consumidor	44
3.3. La función de la diaco en el control de los precios de la canasta básica familiar.....	46
3.4. Atribuciones generales y especiales de la dirección de atención y asistencia al consumidor -diaco-.....	47
3.4.1. En los servicios públicos.....	47
3.4.2. En la protección contractual.....	48
3.4.3. En la organización de asociaciones.....	49
3.4.4. En los programas de tutela.....	51
3.4.5. En la cooperación con instituciones.....	53
3.5 Organización administrativa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	55

CAPÍTULO IV

4. La realidad en materia de desprotección financiera y bancaria en el tema de las tarjetas de crédito.....	65
4.1. La función de la diaco en solucionar conflictos.....	65
4.1.1. Formas de solucionar conflictos.....	65



4.2. Análisis de estadísticas y casos.....	75
4.3. La desprotección financiera y bancaria de los consumidores o usuarios en materia de tarjetas de crédito	77
4.3.1. Análisis legal.....	77
4.3.2. Análisis real y de hecho.....	77
4.4. Los servicios financieros y bancarios.....	80

CAPÍTULO V

5. Necesidad de que se brinde una protección especial a los usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	87
5.1. Análisis de legislación comparada.....	87
5.1.1. Ley de tarjetas de crédito de Argentina.....	87
5.1.2. Contenido.....	87
5.1.3. Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito, Ley número 515, aprobada el 3 de diciembre de 2004 en la república de Nicaragua.....	107
5.2. Bases para una propuesta de solución.....	114
5.2.1. La usura en contra de consumidores o usuarios.....	115
5.2.2. El delito de recargos ilegales.....	115
5.2.3. Del delito de usura en las operaciones de financiamiento.....	116
CONCLUSIONES.....	117
RECOMENDACIONES.....	119
ANEXOS.....	121
BIBLIOGRAFÍA.....	129



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se elabora, por el interés de quien escribe, derivado de la actividad laboral que realizó en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, denominada comúnmente DIACO y del estudio que se efectuó de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, respecto a los servicios financieros y de los abusos de que son objeto los usuarios de los mismos, llegando a la conclusión que en virtud que no se encuentra debidamente regulado, existe dificultad para el personal de DIACO en aplicar los correctivos necesarios para brindar una protección efectiva y eficiente a los usuarios.

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no existe una regulación específica a favor de los usuarios en el tema de los servicios financieros, que implica automáticamente imposibilidad por parte de la DIACO para actuar dentro de la esfera de su competencia, razón por la que hace necesario que se legisle al respecto.

El objetivo de este trabajo es analizar y estudiar porqué se encuentran desprotegidos los usuarios y consumidores de bienes y servicios, así también proponer soluciones, entre las cuales: están la de reformar la Ley y que se incluya dentro de la misma el delito de usura contra consumidores y usuarios.

La desprotección de los consumidores y usuarios de los servicios financieros y bancarios, ha sido evidente en los últimos años, teniendo como repercusiones no solo dejar sin dinero a los usuarios si no que la DIACO se ve imposibilitada de intervenir por falta de un fundamento legal que la ampare para proteger al usuario.

El trabajo ha sido dividido en cinco capítulos. El capítulo uno trata sobre la protección a los consumidores y usuarios, formas de protección nacional e internacional, antecedentes, la defensa de los derechos del consumidor, legislación comparada en materia de protección de derechos del consumidor; el capítulo dos trata



la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala; el capítulo tres trata sobre la Dirección de atención y asistencia al consumidor del ministerio de economía, objetivos, funciones y atribuciones generales y especiales de la Dirección de atención y asistencia al consumidor; el capítulo cuarto trata sobre la realidad en materia de desprotección financiera y bancaria en el tema de las tarjetas de crédito, la función de la DIACO en solucionar el conflicto, análisis de estadísticas y casos, la desprotección financiera y bancaria de los consumidores o usuarios en materia de tarjeta de crédito, los servicios financieros y bancarios y el capítulo cinco la necesidad de que se brinde una protección especial a los usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, análisis de legislación comparada y bases para una propuesta de solución a la usura en contra de los consumidores y usuarios.

La investigación se realizó aplicando los métodos analítico, sintético e inductivo, por medio de los cuales y a través de la técnica bibliográfica y documental se recabo toda la información que incluyó doctrina y legislación, se analizó y se resumió lo que consideré más importante, dando como resultado la presente tesis.



CAPÍTULO I

1. La protección a los consumidores y usuarios

1.1. Formas de protección nacional e internacional

1.1.1. Breves antecedentes a nivel general

Antes de referirse a una protección de los derechos de los consumidores, se hace imprescindible relacionar esa protección desde el punto de vista de los derechos humanos y su aparecimiento. Es decir, la protección se fundamenta en la misma existencia de los seres humanos y que estos se encuentren dentro de un marco de protección, en donde exista un Estado con deberes y obligaciones, así como los ciudadanos unos, quienes venden productos y otros, quienes no venden, sino que adquieren, compran. En general, para llegar al análisis de una protección de derechos, se tendría que remontar a considerar cómo surge o cómo se genera esa protección de derechos a favor del ser humano.

Es por ello que se hace evidente, abordar en primera instancia el tema del aparecimiento del hombre dentro de un conglomerado social, y su intervención como consumidor o como usuario, “el hombre aparece en los comienzos del período actual, cuaternario, de la historia de la tierra, cuyos orígenes sitúa la ciencia en hace cerca de un millón de años. En diversas regiones de Europa, Asia y África, que se distinguían por su clima templado y húmedo, habitaba una raza de monos antropoides altamente desarrollada. Como consecuencia de un largísimo proceso de desarrollo, que abarca varias fases intermedias, de estos lejanos antepasados surgió el hombre.”¹

En las circunstancias de la vida del hombre en la antigüedad, no era dable reconocer que existía una identificación de éste con otros medios para satisfacer sus

¹ Aguirre, Luís, *Colección de textos económicos*. pág. 65



necesidades, como los propios del Derecho de Consumo como sucede en la actualidad no se identificaba con una actividad determinada del hombre, que permita asemejarlo a un comerciante que se dedica a poner a disposición de otros, productos o servicios con la finalidad de satisfacer sus necesidades, sino que era suficiente que lograra satisfacer sus necesidades primordiales.

1.1.2. El dinero como medio de intercambio de bienes y servicios

En tiempos remotos el dinero no era considerado tal como se concibe en la actualidad. Es más, existió por mucho tiempo lo que se denominó el trueque, que no era más que el intercambio de objetos, que tenía como propósito en primera instancia, satisfacer necesidades sociales, además de que se produjo por la acumulación de objetos y de riqueza. La productividad del hombre se fue desarrollando así: “Un jalón importante en la trayectoria del perfeccionamiento de los instrumentos de trabajo fue la invención del arco y la flecha, con la que se hizo un gran progreso en la caza. Este progreso hizo que naciese la ganadería primitiva. Los cazadores comenzaron a domesticar animales comenzando con el perro, al que le siguieron la cabra, la vaca, el cerdo y el caballo. Otro gran paso dado en el progreso de las fuerzas productivas de la sociedad fue la aparición de la agricultura primitiva. El hombre comenzó a advertir la germinación de las semillas caídas en la tierra y su inteligencia acabó por descubrir el nexo existente entre estos hechos y comenzó a cultivar plantas. La domesticación de los animales permitía utilizar el ganado como fuerza de tiro y, con la fundición de los metales, aparecieron las herramientas de metal, haciéndose con su empleo, más productivo el trabajo agrícola. Con la agricultura, las tribus primitivas comenzaron a pasar a la vida sedentaria.”²

También se establece claramente que el trabajo no creaba excedente alguno después de cubrir las necesidades de vida más elementales; es decir, no arrojaba ningún plus producto. La especialización de los hombres en la caza y de las mujeres en

² **Ibid**, pág. 67



la recolección de alimentos vegetales y en los cuidados de la casa, contribuyó a elevar en cierta medida la productividad del trabajo, por lo que de lo anterior se infiere que durante el transcurso de miles de años, la sociedad fue evolucionando hasta que surgió la llamada agricultura y la ganadería primitivas y con éstas el hombre empezó su forma de vida sedentaria y el trabajo comunitario para satisfacer sus necesidades; sin embargo, este tipo de trabajo no generaba excedente alguno o el llamado plus producto, después de satisfacer sus carencias más elementales ya que el trabajo permitía asegurar los medios vitalmente necesarios de existencia de los hombres de una comunidad.

Con la ayuda de instrumentos de producción rudimentarios y en la medida que fueron desenvolviéndose las fuerzas productivas y que la ganadería nómada (el pastoreo) y la agricultura ya más desarrollada, los individuos comienzan a especializarse en distintos tipos de actividades productivas, así las comunidades de los primeros pastores lograron importantes progresos en la ganadería, lo que permitió más productividad, la cual les dio acceso a obtener cierto exceso de elementos derivados de su actividad productiva, como la carne, lana, pieles y leche; por su parte las comunidades agrícolas lograban también progresos sensibles en la producción de frutas, verduras y plantas.

La generación de un excedente de productos, la necesidad de adquirir otros productos que no producían determinados hombres y que otros si tenían, el avance en el comercio en los puestos fronterizos, el apareamiento de los mercados, generó la aparición de actividades independientes, que llevaban consigo el nacimiento de la producción de mercancías. A medida que el cambio fue extendiéndose y convirtiéndose en un fenómeno usual, se destacó poco a poco una mercancía que las gentes recibían de buen grado a cambio de otra cualquiera. Así nació el dinero.



1.1.3. El aparecimiento del denominado comerciante o proveedor y el consumidor

En las relaciones de consumo, existen dos actores fundamentales para que éstas se susciten y estos son los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios. Los primeros los conforman la gran mayoría y son quienes pagan determinada cantidad de dinero por adquirir determinados bienes o determinados productos. Los segundos, son los que producen para vender.

El consumidor y comerciante en las relaciones de consumo permitieron el aparecimiento de mercados locales, donde se intercambiaban mercancías a cambio de otras y esto originó que gradualmente todas las formas del dinero fueron desplazadas por la moneda metálica. “El primer dinero metálico apareció en los países del antiguo Oriente en el que, durante los milenios III y II antes de nuestra era ya circulaban los lingotes de bronce, plata y oro. Las primeras monedas de estos metales se comenzaron a usar a partir del siglo VII de la era antigua (Antes de Jesucristo). Las monedas de hierro se empleaban en Grecia ya desde el siglo VIII antes de la era actual. En los siglos V y IV antes de nuestra era, Roma sólo conocía las monedas de cobre. Posteriormente, las monedas de hierro y cobre fueron sustituidas por las de plata y oro.”³

El elemento material que interviene en las relaciones de consumo, es el dinero metálico utilizado como mercancía universal para valorar todas las demás mercancías y que actúa como intermediario en estas relaciones para adquirir productos. Además, determina el perfeccionamiento del aparecimiento del proveedor y el consumidor y como consecuencia de ello, surgen los mercados locales, en donde la actividad primordial es la desempeñada por los comerciantes, quienes compran mercancías directamente de los productores, para trasladarlas a mercados situados en lugares más distantes y ahí revenderlas a los consumidores o compradores finales.

³ Espasa Calpe. S.A., **Enciclopedia de Consulta**, pág. 287



Por lo anterior es lógico pensar que ese mismo fenómeno, pero desarrollado entre mercados nacionales, contribuyó a la formación del mercado internacional, con ayuda de los países con economías de tipo capitalista.

La Revolución Industrial, contribuyó a la mejora de la productividad y el desarrollo de los mercados e influyó en las relaciones de consumo, como lo indica el autor Felipe J. Mendizábal “la revolución industrial y comercial en la segunda mitad del siglo XVIII, vino a consolidar al naciente capitalismo.”⁴

1.2. La defensa de los derechos del consumidor

El progreso económico de los proveedores debido a la mejora continua de los procesos de producción, con ayuda de las máquinas a partir de la revolución industrial, aunado a la falta de una normativa adecuada que regulara la calidad de los productos o servicios puestos en el mercado. “A través del tiempo hizo que aparecieran los que significaban daño para los consumidores, tal como lo manifestó el ex-presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, en su discurso dirigido al Congreso de su país, el 15 de marzo de 1962: “El ritmo de la tecnología –que por ejemplo afecta a los alimentos que consumimos, a los medicamentos que tomamos y a muchos de los aparatos que utilizamos en nuestras casas-, ha aumentado tanto las dificultades del consumidor como sus opciones y ha hecho que muchas de las antiguas leyes y normativas se queden obsoletas y sea necesaria la elaboración de otras nuevas.

El típico supermercado de antes de la Segunda Guerra Mundial tenía alrededor de 1,500 artículos alimenticios, distintos –una cifra impresionante en cualquier caso, sin embargo, en la actualidad tienen más de 6,000. El noventa por ciento de las recetas que se prescriben hoy son de fármacos que hace 20 años no se conocían. Muchos de los nuevos productos que se utilizan a diario en el hogar son muy complicados; exigen que las amas de casa, sean electricistas, mecánicos, químicos, toxicólogos, dietistas y

⁴ **Introducción a la Economía.** pág. 87



matemáticos y sin embargo es raro el caso en el que se le da la información necesaria para poder llevar a cabo esas tareas de manera competente.”⁵

Por los hechos antes descritos es que surge el movimiento de asociaciones de protección a los derechos del consumidor en los Estados Unidos de América, con la creación de la organización denominada **Unión de Consumidores**, en 1928, posteriormente en 1942, se crea el **Consejo Danés del Consumidor** en Dinamarca. A partir de 1960, esta tendencia empieza a propagarse por el continente europeo, conformándose así, en Francia, el Instituto Nacional del Consumo.

Así, partiendo de tales acontecimientos, el libro titulado Derecho a los Derechos del Consumidor, ilustra que “En los países en desarrollo, en donde la economía de mercado no está aún consolidada, las políticas de regulación y de protección al consumidor son aún débiles, lo que hace que los consumidores estén en una situación de mayor vulnerabilidad (la comercialización global de los productos genera barreras lingüísticas, el acceso a la compensación por la vía del sistema legal es caro y puede ser engorroso, etc.), por lo que es necesario formular una serie de estrategias legales y educativas para dar mayor protección a los consumidores y hacer que los mercados sean más transparentes y equitativos.”⁶

En este marco y principalmente por estas razones, es que nace la protección a los derechos del consumidor, históricamente fue el ex-presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, quien brindó un gran respaldo a estas organizaciones de consumidores que se venían gestando, cuando en su discurso del 15 de marzo de 1962, sobre la defensa de los derechos del consumidor, dirigido al Congreso de su país, expresó aquellas significativas palabras: Por definición, consumidores somos todos. El de los consumidores es el grupo más grande del sistema económico, se ve afectado por casi todas las decisiones económicas, tanto públicas como privadas y a su vez también influye en la toma de las mismas. Los consumidores representan dos tercios del gasto

⁵ www.goesjuridica.com.html, Historia de la revolución industrial, 29-11-07

⁶ García Lanquetin., Jorge, www.goesjuridica.com.html, 26-11-07



económico; sin embargo, es el único agente económico que no está organizado de manera eficaz y cuyas opiniones a menudo no se toman en cuenta.

Lo anterior, es innegable que se ha mantenido vigente hasta estos tiempos y que constituye el primer reconocimiento de los derechos del consumidor y desde ese entonces quedó instituida la fecha del 15 de marzo, como el Día Internacional del Consumidor, en conmemoración a la lectura de tan importante mensaje y el ex-presidente estadounidense considerado como el primer Procurador de los Derechos del Consumidor.

1.2.1. En el ámbito internacional

1.2.1.1. La organización de las naciones unidas

Las Naciones Unidas se constituyen en el organismo que goza en la actualidad y que ha gozado durante el tiempo de su existencia de legitimidad respecto a los países del mundo. Es el organismo que más conformado tiene la organización mundial, en la que se encuentran integrados países como el de Guatemala. El nombre de Naciones Unidas, acuñado por el Presidente de los Estados Unidos Franklin D. Roosevelt, se utilizó por primera vez el 1 de enero de 1942, en plena segunda guerra mundial, cuando representantes de 26 naciones aprobaron la Declaración de las Naciones Unidas.

El precursor de las Naciones Unidas fue la Sociedad de las Naciones organización concebida en similares circunstancias durante la primera guerra mundial y establecida en 1919, de conformidad con el Tratado de Versalles, para promover la cooperación internacional y conseguir la paz y la seguridad.

En 1945, representantes de 50 países se reunieron en San Francisco en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Organización Internacional, para redactar la Carta de las Naciones Unidas... La Carta fue firmada el 26 de junio de 1945 por los representantes de los 50 países... Las Naciones Unidas empezaron a existir



oficialmente el 24 de octubre de 1945, después de que la Carta fuera ratificada por China, Francia, la Unión Soviética, el Reino Unido, los Estados Unidos y la mayoría de los demás signatarios.

Según datos obtenidos, la Organización de las Naciones Unidas fue fundada el 24 de octubre de 1945, por 51 países miembros que firmaron la Carta de las Naciones Unidas, en la segunda Guerra Mundial y se convirtió en sucesora legal de la Sociedad de Naciones en 1946, siendo una organización de Estados soberanos, afiliados voluntariamente para colaborar en pro de la paz mundial, promover la amistad entre todas las naciones y apoyar el progreso económico y social.

De acuerdo con la Carta de las Naciones Unidas, pueden ser miembros de las Naciones Unidas todos los países amantes de la paz que acepten las obligaciones previstas en ella y que a juicio de la Organización, sean capaces de cumplir esas obligaciones y estén dispuestos a hacerlo.

Esta Organización es un foro o lugar de reunión que prácticamente incluye a todas las naciones del mundo y proporciona el mecanismo que ayuda a encontrar soluciones a las controversias o problemas entre países y adoptar medidas en relación con casi todas las cuestiones que interesan a la humanidad.

1.2.1.2. Directrices de las naciones unidas para la protección del consumidor o usuario.

Los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas reunidos en Asamblea General promulgan por medio del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales la resolución 39/248 del 9 de abril de 1985, que contiene las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, la cual es ampliada en 1999.

Estas directrices para la protección a los derechos del consumidor, son recomendaciones para que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten



con una orientación o una guía que les marque el rumbo hacia donde dirigir sus esfuerzos, para formular o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor, en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo.

De igual manera las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor pretenden los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidor y usuario.
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios.
- c) Instar a los proveedores que se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución al consumidor y usuario, a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- d) Ayudar a los países a disminuir y detener las prácticas comerciales abusivas de todos los proveedores, a nivel nacional e internacional.
- e) Facilitar la creación de asociaciones independientes de defensa a sus derechos.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de protección a sus derechos.
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den al consumidor y usuario una mayor selección de bienes y servicios a precios más accesibles y bajos.

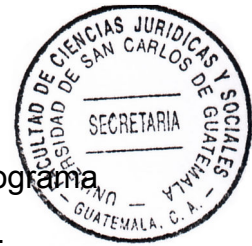


h) Impulsar un consumo de bienes y servicios sostenibles o amigables con el ambiente.

Asimismo las necesidades legítimas del consumidor, en las relaciones de consumo, que las directrices procuran atender son las siguientes:

- a) La protección del consumidor frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- b) La promoción y protección de los intereses económicos.
- c) El acceso a una información adecuada, que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- d) La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen sus relaciones de consumo.
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor por la violación a sus derechos como tal.
- f) La libertad de constituir asociaciones, grupos u otras organizaciones pertinentes de defensa a los derechos del consumidor, así como la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
- g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo ya que las modalidades de producción y consumo insostenibles, particularmente en los países industriales, son la causa principal de que siga degradándose el ambiente mundial.

Es innegable determinar que en el caso de los consumidores, los proveedores y las organizaciones de consumidores a ellos les corresponde participar activamente



en esa labor de educación, la cual debería formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, como componente de asignaturas ya existentes.

También conviene afirmar que el mejor defensor de los derechos del consumidor, es él mismo, tal responsabilidad la comparte con las organizaciones o asociaciones de consumidores ya que sus modalidades de consumo influyen en las decisiones de los proveedores.

1.3. En el ámbito nacional

1.3.1. La Constitución política de la república de Guatemala

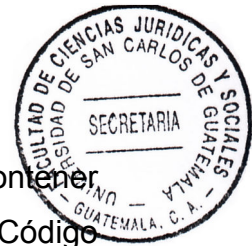
La Constitución Política de Guatemala, “Es la ley más importante a cuyo alrededor giran las demás leyes de la República. Es la ley fundamental que sirve para establecer los principios y los derechos de los guatemaltecos y para establecer la organización jurídica y política del Estado de Guatemala.”⁷

Dentro de su normativa, se señala la siguiente:

- a) Artículo 119 indica que: “Son obligaciones fundamentales del Estado:... i) La defensa del consumidor y usuario en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos”.

- b) En materia de protección en salud y seguridad, se afirma que es derecho constitucional del guatemalteco en calidad de consumidor, que el Estado le proteja su salud y seguridad en las relaciones de consumo, por lo que los productos y servicios que ofrecen los proveedores, no deben entrañar riesgos para la salud del consumidor, por ejemplo los medicamentos para uso humano

⁷ Carpio, Lic. Ramiro, *Catecismo Constitucional*, 1995, pág. 2



puestos a disposición de la población consumidora, no deben contener ingredientes prohibidos por el Decreto 90-97 del Congreso de República, Código de Salud.

- c) Si un producto o servicio posee riesgos a la salud o seguridad de las personas, es obligación del proveedor hacer del conocimiento del consumidor sobre la existencia del mismo, por ejemplo: el envase de todo insecticida debe tener etiquetado que el producto es tóxico y si en caso es ingerido accidentalmente debe contener el nombre del antídoto y precauciones a tomar antes de su atención médica.
- d) Para la protección de la salud y seguridad de los guatemaltecos en su calidad de consumidor, se han regulado una serie de prohibiciones, como se comprueba con lo normado en el Artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: "Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores:... c) La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad; d) La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público; e) La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha;... g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas."
- e) En cuanto a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor, se desprende de la lectura de la literal i) del Artículo 119 constitucional, que el guatemalteco en su calidad de consumidor, tiene el derecho de adquirir un producto o contratar un servicio de buena fe, con transparencia y en condiciones de equilibrio en las contraprestaciones frente al proveedor, por lo que dentro de la publicidad ofertas, promociones, sorteos o contratos de adhesión, no debe subyacer engaño al consumidor, con la finalidad de atraerlo y afectar



negativamente su patrimonio.

- f) De igual manera, por ejemplo se transcribe lo regulado en el Artículo 16 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario: “Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores: a) El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información; b) La fijación de precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio;... f) El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables; h) Cobrar por un servicio que no se ha prestado o que no se ha prestado en su totalidad o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello; i) Cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados”, en ese sentido protector del consumidor el Artículo 20 del mismo cuerpo normativo, regula: “Publicidad engañosa. Se prohíbe la publicidad engañosa que induzca al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.”
- g) Si bien el Estado está obligado a velar porque los derechos del consumidor sean respetados, es menester de estos últimos conocer sus obligaciones como tales, empezando por saber de la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (y conocerla) ya que en la medida de su conocimiento se convertirá en un manual que le servirá como una guía de comportamiento en sus relaciones de consumo y así adquirir productos o servicios correcta y conscientemente, transformándose el guatemalteco finalmente en el mejor defensor de sus derechos, en su calidad de consumidor.



1.3.2. Decreto 574 del presidente de la república, Ley de espectáculos públicos

Esta ley es importante, por cuanto protege los derechos del consumidor desde 1954 y se ha mantenido vigente hasta nuestro días, dado que dentro de sus finalidades, está regular la calidad del espectáculo público, incrementar los culturales y depurar en lo posible los recreativos.

La entidad gubernamental encargada de velar por el respeto y debida aplicación de esta Ley es la Dirección de Espectáculos Públicos del Ministerio de Cultura y Deportes, quien ostenta según los Artículo 3, 6, 7, 9, 31, 33 y 56 las siguientes atribuciones:

- a) Calificar y autorizar previamente, toda clase de espectáculos públicos, sin cuyos requisitos no podrán presentarse. En los Departamentos los Gobernadores, asesorados por las autoridades de Educación Pública velarán por el cumplimiento de la ley y suplirán las atribuciones de la Dirección de Espectáculos, como delegados de la misma.
- b) Dictaminar acerca de los espectáculos que deba autorizar, para lo cual tendrá en cuenta a más de las calidades éticas y estéticas de los mismos, su buena presentación y el estado del material artístico que se exhibe, evitando en lo posible utilerías deterioradas o de mal aspecto, salvo en los casos en los que las necesidades de las mismas del espectáculo, así lo requieran.
- c) Velar por la calidad artística, cultural, educativa y moral, de todos los espectáculos públicos que se presenten el país.
- d) Supervisar todos los espectáculos públicos, por medio de los calificadores.
- e) Controlar diariamente y en cada función que se presente, que se cumpla con la ley, por medio de los inspectores.



- f) Tener libre acceso a cualquier espectáculo público, para que con apoyo y cooperación de las autoridades encargadas de guardar el orden, se constate el cumplimiento de la ley.
- g) Aprobar por medio de dictamen, el funcionamiento de una empresa de espectáculos, quienes se registrarán por reglamentos especiales.
- h) Cuidar de que en los espectáculos haya suficiente número de acomodadores, empleados y taquilleros, por medio de los inspectores.
- i) Fijar los precios de admisión de acuerdo con los proveedores, según la calidad de exhibiciones, la comodidad y la seguridad.
- j) Autorizar y clasificar toda sala de exhibición pública y de espectáculo, misma que se deberá obtener con no menos de quince días antes de su estreno.
- k) La ley aquí analizada norma en el Artículo 19 que, los espectáculos públicos podrán ser de cine, teatro, danza, música, recital, conferencias, televisión, circos, eventos deportivos, corridas de toro, peleas de gallos y todas aquellas exhibiciones públicas en las que su presentación sea remunerada o gratuita por medio de invitación.
- l) Dentro de su articulado la Ley de Espectáculos Públicos, contiene normas de protección a los derechos del consumidor, por ejemplo el Artículo 26 regula que, las funciones principiarán exactamente en la hora señalada en el programa respectivo y solamente por causa justificada, a juicio del inspector de espectáculos, podrá retrasarse el principio de las mismas o prolongarse la duración normal de los intermedios. En todos los casos, se avisará oportunamente y claramente al público.



- m) Así también, los Artículos 27, 28 y 30 del mismo cuerpo legal establecen que, las funciones se sujetarán estrictamente al programa anunciado, salvo causa justificada a juicio del inspector de espectáculos públicos y cualquier alteración del programa se anunciará inmediatamente, si en la primera parte del espectáculo se dieran cambios imprevistos sin aviso anticipado, el proveedor deberá devolver el importe de la entrada a los consumidores que así lo pidan, pero si el cambio se da en la segunda parte, el consumidor no podrá reclamar, salvo que por tratarse de un espectáculo con elementos humanos, el proveedor hubiera incurrido en engaño al anunciar un artista o elemento de importancia, que no participe en la exhibición.
- n) Ahora bien, en referencia a la publicidad de los medios masivos de comunicación, relacionada a espectáculos públicos y dirigida a los consumidores, según el Artículo 29 de la Ley aquí citada, la misma debe ser discreta, cuidando de no defraudar al público con exageraciones publicitarias, ni usar lenguaje impropio o representaciones gráficas inadecuadas.
- o) El Capítulo VI de la Ley de Espectáculos Públicos, faculta a la Dirección de Espectáculos Públicos a sancionar con multa a los proveedores que incurran en las siguientes prohibiciones: a) Exhibir obras teatrales, cinematográficas o de televisión, cuyos temas constituyan incentivo al crimen, a la inmoralidad o que contengan propaganda atentatoria a los valores humanos, principios de la nacionalidad guatemalteca y de la solidaridad centroamericana y continental; b) Permitir la asistencia de menores de cinco años a cualquier espectáculo; c) Permitir el ingreso de personas a espectáculos, cuya edad no corresponda a la categoría publicada en los programas y carteleras; d) No publicar claramente la categoría del espectáculo; e) Presentar cualquier espectáculo, sin la debida autorización; f) Transgredir las medidas de seguridad y de



sanidad.; g) Vender más boletos que los correspondientes al número de localidades; h) Permitir que los espectadores obstruyan las puertas de acceso, de salida o los pasillos y se pongan de pie durante las presentaciones; i) Permitir el acceso a las salas, de personas en estado de ebriedad o que fumen dentro del local cerrado; j) La entrada de personas que conduzcan cualquier animal; k) Dedicar actos o funciones gratuitas o pagadas a personas o corporaciones de carácter oficial o a sus familiares.

p) En caso de que los proveedores incurran en reincidencia a las prohibiciones de esta ley, la Dirección de Espectáculos Públicos está facultada a cancelar los permisos de exhibición o clausurar temporalmente o definitivamente a los proveedores infractores.

q) Como consecuencia se deduce que en Guatemala, los derechos del consumidor son protegidos desde hace mucho tiempo atrás; sin embargo, la idea de que el guatemalteco está desamparado, se debe a que falta fortalecer a las instituciones correspondientes, para que se den a conocer e incluyan programas de educación dirigidos al guatemalteco, para que conozca sus derechos en calidad de consumidor y se le oriente, para que sepa adonde acudir a ejercer el derecho de reclamo.



1.4. Legislación comparada en materia de protección de derechos del consumidor

1.4.1. República de Chile

“En este país, se creó una institución específica para la protección de los derechos del consumidor que data de 1932 y se denominó Servicio Nacional del Consumidor –SERNAC- y sus predecesores han desempeñado un rol fundamental en la economía nacional de Chile, que a lo largo de los diferentes regímenes y orientaciones gubernamentales, se pueden identificar variadas instituciones, con diversas atribuciones, que se han hecho cargo de la protección a los derechos del consumidor y en general del tema de las relaciones de consumo y que constituyen los antecedentes del actual SERNAC.”⁸

Este organismo surgió como un ente destinado a enfrentar los efectos de la crisis y la posguerra, así como buscar fórmulas para asegurar a la población abastecimiento y precios razonables. Durante el Gobierno de Gabriel González Videla, parte de las facultades del Comisariato General de Subsistencia y Precios se radicaron en el Ministerio de Economía y sus funciones se redujeron a controlar, fiscalizar y defender a los consumidores de posibles prácticas nocivas y abusivas.

En 1953, mediante el Decreto Ley 173, el Presidente Carlos Ibáñez del Campo, sustituyó al Comisariato General de Subsistencia y Precios por la Superintendencia de Abastecimiento y Precios –SAP-, a la cual se le otorgó personalidad jurídica y patrimonio propio. Siete años después, bajo la Presidencia de Jorge Alessandri Rodríguez, se volvió a sustituir, esta vez por la Dirección de Industria y Comercio –DIRINCO-, mediante el Decreto Ley 242. El nuevo organismo quedó definitivamente radicado en el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y sus funciones fueron centradas en la fiscalización, entendiéndose entonces que recibía denuncias de los consumidores, comprobada su veracidad y, si era procedente, sancionaba al

⁸ www.goesjuridica.com.html,: 30-11-07.



infractor. Para tales efectos contaba con las atribuciones correspondientes y personal compuesto por especialistas para emitir juicios y dictámenes técnicos sobre las características de una amplia gama de productos y servicios.

A partir de 1973, con la instauración de un sistema económico de libre mercado, el rol del Estado disminuyó considerablemente, por lo que el año siguiente, se dictó el Decreto Ley 280, cuyo mérito fue la sistematización en un solo cuerpo legal de las diferentes figuras delictivas que constituían el llamado delito económico y tenía como principal fundamento, el de resguardar la normalidad de las actividades comerciales y productivas, permitiendo una sana competencia del mercado que conduzca al país a un verdadero bienestar económico, sin embargo este cuerpo legal no se consideraba propiamente una ley de protección al consumidor.

Por medio del Decreto Ley 3511 de 1980, se declaró a la DIRINCO en reestructuración y, conforme a las directrices del Ministerio de Economía de 1982, la labor del organismo fueron: procurar la orientación destinada a implementar acciones que permitirán la transparencia del mercado, mediante la información y educación de los consumidores, como consecuencia la DIRINCO dejó de tener una función fiscalizadora, en tales condiciones, en el tratamiento de los reclamos no se contaba con una metodología claramente definida, ni una inserción completamente funcional en la estructura de dicho organismo, por lo que muchas de las prácticas dependieron de modalidades discrecionales adoptadas espontáneamente, por los funcionarios.

La Ley 18,223 de 1983, que derogó el Decreto Ley 280, sí contó con normas de protección al consumidor, con el mérito de abrir camino hacia una regulación más específica, representando un verdadero avance respecto de la legislación anterior.

Con el Decreto Ley 242 de 1990, se sustituyeron todas las menciones a la DIRINCO, por la del SERNAC y, por lo tanto, todas las referencias que las leyes efectúen a la DIRINCO, se entenderán hechas al SERNAC, con esa normativa, publicada el 24 de febrero de 1990 en el Diario Oficial –mediante la Ley 18,959–, nació



el SERNAC, sin embargo, hasta ese momento el cambio sólo consistió en un nuevo nombre para el organismo, más cercano a las funciones que debía desempeñar. No hubo una nueva legislación que le fijara una estructura orgánica, ni tampoco atribuciones que le permitieran llevar a cabo la labor que el Gobierno le había encomendado. Así, el SERNAC asumió, como una de sus funciones naturales, la mediación en los conflictos entre consumidores y proveedores, a pesar de no estar expresamente normado en el texto legal.

Finalmente, con la Ley 19,496 sobre la protección de los derechos del consumidor, se reguló expresamente la atribución del SERNAC, para mediar en los conflictos de consumo y se establecieron los derechos y deberes del consumidor. En resumen, se constituye esta institución en pública, responsable de materializar la política gubernamental encaminada a promover y proteger a los derechos del consumidor, contribuyendo a formar una cultura de respeto a los mismos. El SERNAC, es otra de las entidades donde se fomenta la existencia de consumidores que conocen sus derechos y los ejercen directamente cuando consideran que son vulnerados y de la misma forma, donde se valora a los proveedores que ven en la protección a los derechos del consumidor una oportunidad de estrechar lazos con sus clientes, como estrategia para mejorar su competitividad y aumentar su productividad.

1.4.2. República de Venezuela

En este país, funciona el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario INDECU. La República de Venezuela no fue ajena al trascendental papel que tomaron las instituciones de defensa de los derechos del consumidor en todo el mundo, especialmente en Venezuela se menciona como antecedente lo siguiente: el 15 de agosto de 1944, mediante Decreto Presidencial 176, se creó la Comisión Nacional de Abastecimiento, cuya competencia era la de regular y controlar el transporte, alquileres y el comercio exterior, con atribuciones para fijar precios tope a las ventas al por mayor y al detalle en los artículos de primera necesidad; esto como consecuencia de la especulación que generó la escasez de productos, debido a la segunda guerra



mundial.

La Comisión Nacional de Abastecimiento, promulga ese mismo año, la Ley sobre la Propaganda Comercial y su reglamento, a partir de este momento el consumidor de Venezuela cuenta con un sistema de bonificación, que es lo que hoy se conoce como promoción y oferta, contempladas en la ley vigente como publicidad y oferta.

En 1947, se publica en la Gaceta Oficial 22,380, la Ley Contra el Acaparamiento y la Especulación, instrumento legal que vino a regular los delitos, las prácticas y tratos abusivos, la venta clandestina y traslado de mercancía, con el objeto de elevar los precios y la venta condicionada, también se tipificó y definió, el delito de acaparamiento, ese mismo año es ingresado en el Congreso Nacional, el Proyecto de Ley Antimonopolio.

Para 1973, se presenta al Congreso Nacional, el primer proyecto de Ley de Protección al Consumidor, en la que se contemplan normas específicas para la defensa del ciudadano en general, dicho proyecto fue desechado y el año siguiente, se propone un nuevo instrumento legal denominado Proyecto de Ley Antimonopolio y de Protección al Consumidor, aprobada el 5 de septiembre de 1974 y por medio de la misma se crea la Superintendencia de Protección al Consumidor organismo adscrito al extinto Ministerio de Fomento, el cual en la actualidad se conoce como Ministerio de la Producción y el Comercio.

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

El objeto principal de la Ley de Protección al Consumidor, era la organización, dirección, vigilancia, coordinación y ejecución de las medidas, planes y programas, que se adopten en Venezuela, tendientes a la protección legal del consumidor; la



investigación de los servicios y la educación, promoción e información de las necesidades, intereses y problemas del consumidor y muy especialmente el promover y estimular la organización de la población consumidora.

En 1992, se decreta una nueva Ley de Protección al Consumidor, quedando derogadas las anteriores, la promulgación de este nuevo cuerpo legal en la Gaceta Oficial Extraordinaria 4,402, trajo consigo la creación del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor –IDEC-, teniendo entre sus principios y programas, la educación, información organización orientación y protección a los consumidores, con derechos irrenunciables.

A raíz de los cambios económicos en Venezuela, el 17 de mayo de 1995, se aprueba una reforma a dicha ley, es incluida la figura del usuario, dentro de su ámbito de competencia, esta situación originó que se modificara tanto el nombre de la ley como el del instituto, pasando a llamarse Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, e Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario –INDECU-.

Finalmente en el 2004, se publica en la Gaceta Oficial la segunda reforma de la ley, este cambio se produjo con el objetivo de adaptarla a los nuevos requerimientos de la Constitución Bolivariana de Venezuela, que consagra los derechos de los consumidores y usuarios como derechos constitucionales.

En esta oportunidad se reformaron más de 76 Artículos y se incluyeron otros veinte otorgando mayor poder a los consumidores y reforzando la capacidad sancionadora y fiscalizadora del INDECU.

Otras innovaciones presentes en la normativa la constituyen el combate y penalización de delitos, tales como: la usura, el cobro en dólares para las transacciones inmobiliarias, el corte injustificado de los servicios públicos, el acaparamiento y la alteración fraudulenta de precios, además establece sanciones a quienes cobren recargos o comisión, por cancelar con tarjetas de crédito o débito, cheques o cualquier



otro instrumento financiero; adicionalmente confiere celeridad a los casos acortando los plazos y llevando los procedimientos administrativos a la forma oral.

Como se puede valorar de la lectura de lo anterior, las facultades del INDECU, en materia de protección a los derechos del consumidor en Venezuela, está bastante avanzada y fortalecida ya que se viene gestando su institucionalidad desde hace más de medio siglo y cabe especial mención que las acciones de protección al consumidor podrán ser ejercidas de oficio, tanto en los centros de producción, establecimientos dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, en los recintos aduanales y almacenes privados de acopio de bienes; para averiguar y determinar, si fuere el caso, la comisión de hechos violatorios de la Ley de Protección al Consumidor o de su reglamento, inclusive el INDECU podrá solicitar auxilio de la fuerza pública quien estará obligada a prestarlo para el ejercicio de sus funciones.

1.4.2. Estados unidos mexicanos

En este país se ha considerado primordial el interés de la colectividad de protección y ha sido el ejemplo no sólo de lo que ha sucedido en Guatemala, respecto a institucionalizar la protección de los consumidores y usuarios, sino en otros países del área latinoamericana. Funciona la Procuraduría Federal del Consumidor -PROFECO-. La Procuraduría Federal del Consumidor -PROFECO- es la institución encargada de promover y proteger los derechos de la población consumidora, así como hacer cumplir la Ley Federal de Protección al Consumidor en México, mediante servicios de calidad que buscan:

- a) Procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- b) Facilitar al consumidor los elementos jurídicos, técnicos y de información que le permitan solucionar sus controversias en un plano de igualdad frente a los proveedores.



- c) Privilegiar la conciliación y el arbitraje como medios alternos en la solución de controversias por encima de los procedimientos jurisdiccionales e inclusive de su propio procedimiento administrativo sancionador, logrando una desconcentración de procesos en la vía judicial.

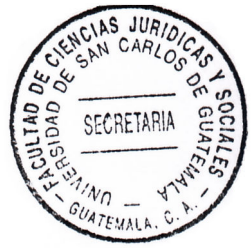
La PROFECO es una institución de acceso a la justicia de forma gratuita, que en sus inicios (1976) hace casi treinta años, era una dependencia de la Secretaría de Comercio, denominada Instituto Nacional del Consumidor –INCO- y con el transcurso de los años se transformó en lo que es hoy día una institución independiente, con normativas, directrices y presupuesto propios.

En la actualidad, la PROFECO ha alcanzado un nivel de más del 80% de aceptación en la población mexicana (dada la labor social que realiza), así también debido al fortalecimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por medio de las reformas que ha tenido, la última llevada a cabo en 1994 (se modificó en un 70 %) en donde se tomaron en cuenta cuatro aspectos para elaborarlas, como son:

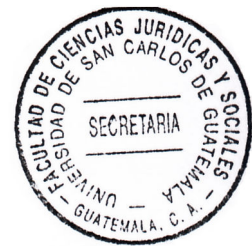
- a) Fortalecer la protección del consumidor.
- b) Beneficiar al proveedor, poniendo a su alcance la mayor cantidad de medios alternos para la solución de conflictos.
- c) Transparentar los actos de la PROFECO.
- d) Hacer más claros los procedimientos administrativos, como son los que tienen que ver con las conciliaciones, verificaciones, sanciones y arbitraje.

Lo anterior, aunado a la experiencia alcanzada durante los casi treinta años de existencia, hacen de la PROFECO una institución que logra mediante la promoción y divulgación de los derechos del consumidor y obligaciones de los proveedores, alcanzar el equilibrio en las relaciones de consumo, antes que ser una autoridad defensora de

consumidores y sancionadora de los proveedores.



Se concluye entonces, que la Procuraduría Federal de Consumidor en México, es una institución gubernamental de beneficio social y acceso a la justicia; que realiza acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, a fin de fomentar una cultura de consumo responsable que permite a la población consumidora acceder, en mejores condiciones al mercado de bienes y servicios.





CAPÍTULO II

2. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala

2.1. Breves antecedentes

Como consecuencia de establecerse un Gobierno Constitucional en la República de Guatemala y con una visión de reestructurar las instituciones que lo conforman, se promulga el Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945 (derogado), en el cual se dispuso crear el Ministerio de Economía y Trabajo y específicamente en el Artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio, por lo que en ejercicio de esas atribuciones, se crearon las distintas instituciones de protección a los derechos del consumidor, mismas que gracias a un estudio elaborado por la Licenciada Mónica Abigail Gramajo, se pueden describir a continuación:

a) Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos

Es una institución que fue creada por Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto 90, Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, para velar por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

b) Oficina de Estabilización Económica

En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946, se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, su estructura no era viable y resultaba oneroso su sostenimiento con los fondos nacionales, por lo que se suprimió y creó la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendría todas las atribuciones de la anterior.



c) Dirección General de la Economía Nacional

Por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, se creó la Dirección General de la Economía Nacional con una nueva organización complementaria distinta a la Oficina de Estabilización Económica, reemplazándola y otorgándole las atribuciones que correspondían a la Oficina suprimida.

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la economía nacional, de esa cuenta se formó, dentro de su estructura administrativa el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento, el cual quedó a cargo de todo lo relativo a controles de ese tipo.

d) Dirección General de Comercio, Industria y Controles

Según Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por convenir al presupuesto, era necesario eliminar la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que indicara su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950 un año después de su creación.

e) Departamento Administrativo de Economía y Trabajo

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953, se consideraba que era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la institución que se cancelaba.

Un año después, debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el



Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes quedan a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

f) Dirección de Política Comercial y Financiera

El 31 de mayo de 1966, se dispuso en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera, entre las atribuciones que se le daban, se decía que debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

g) Dirección de Comercio Interior y Exterior

En el Acuerdo Gubernativo del 3 de enero de 1968, se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera y la Dirección de Comercio Exterior, creándose la Dirección de Comercio Interior y Exterior, disponiéndose que en lo que se refiere a precios, deberían proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno. Como se puede observar esta atribución es similar a la que aparecía antes, con la única variante que se volvió a regular lo relativo al control de precios.

h) Oficina de Control de Precios

En la República de Guatemala, durante los gobiernos militares se mantuvo una política pública proteccionista hacia el consumidor, pues se emitían por medio de Decretos Ley una serie de disposiciones, con el objeto de normar los precios finales de la canasta básica y esta consistía en un listado que incluía veinte productos, que según estudios nutricionales eran los indispensables para una alimentación que reunía los requerimientos mínimos de calorías, vitaminas y minerales para los guatemaltecos.

Para el cumplimiento de esta política pública de protección al consumidor final, el



Ministerio de Economía con fecha 17 de septiembre de 1974, crea una institución adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, la cual recibió el nombre de Oficina de Control de Precios, para lograr los objetivos antiinflacionarios buscados por el gobierno y para dar legalidad a las funciones de esta nueva institución gubernamental, se emitió el Acuerdo Ministerial 79 de fecha 17 de septiembre de 1979.

i) Dirección General de Comercio

Por medio del Acuerdo Gubernativo 88-85, de fecha 11 de febrero de 1985, se crea la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior y la Oficina de Control de Precios, así también se canceló el Centro Nacional de Promoción de las Exportaciones –GUATEXPRO-, con el objeto de racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de funciones.

La Dirección General de Comercio tendría jurisdicción en toda la República y un plazo indefinido.

2.1.1. Análisis del contenido de la ley

Mediante el Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, se crea la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento. Esta ley resulta ser la más importante en materia de protección a los consumidores y usuarios a nivel nacional. Fue creada, tomando en cuenta que la República de Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las Directrices para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos del consumidor, aunado a que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene en muchos casos inoperante, contrario a los intereses del consumidor y no responde a las características



de la oferta y la demanda en una economía de libre mercado, moderno, abierto y dinámico por lo que es necesario disponer de un marco legal actualizado que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones del proveedor y consumidor, de manera equitativa en las relaciones de consumo.

En ese orden de ideas, se emitió el Decreto 006-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que está vigente a partir de marzo de 2003 y el Acuerdo Gubernativo 777-2003 que contiene el reglamento de la misma ley.

Esta Ley de Protección al Consumidor y Usuario, norma en el Artículo 1 que la misma tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos del consumidor, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

Sin embargo, la simple enumeración de preceptos no es suficiente para resolver conflictos, como tampoco lo son los sujetos afectados por la realización de actos o relaciones de consumo, la realidad demuestra que las personas directamente involucradas en una problemática difícilmente se ponen de acuerdo en la búsqueda de soluciones, por ello, para la aplicación de la legislación ha sido necesaria la intervención del Estado por medio de sus instituciones y en ese sentido, se ha determinado en el Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, crear a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia especial del Ministerio de Economía, con autoridad para velar por el debido cumplimiento de los derechos del consumidor y de las obligaciones y prohibiciones del proveedor.

En virtud de lo anterior es comprensible que las principales acciones implementadas por la DIACO, sean las dirigidas a prevenir transgresiones a los derechos del consumidor, dando a conocer a la mayor cantidad de consumidores los derechos que le reconoce la ley, para que sea él mismo quien los ejerza y defienda y, no limitar sus acciones a la investigación y sanción de infracciones a los derechos del consumidor, sino a continuar y fortalecer las acciones de prevención y solución de



controversias.

Según regula el Artículo 2 de la Ley aquí relacionada, están sujetos a sus disposiciones todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas.

De lo anterior se infiere que los actos jurídicos que protege la Ley de Protección al Consumidor y Usuario son las relaciones de consumo, donde la principal obligación del proveedor se traduce en la entrega del producto o la efectiva realización del servicio contratado y la del consumidor en pagar el precio en la forma y modo convenido, para la satisfacción de sus necesidades.

La compraventa de productos o la contratación de servicios no siempre son actos de consumo, a menudo se adquieren bienes y se utilizan servicios de personas que no están actuando en su calidad de proveedor; es decir, el negocio no es parte de sus actividades comerciales, cuando esto sucede el comprador no tiene la calidad de consumidor, ni el vendedor que interviene tiene la calidad de proveedor, es una relación jurídica entre particulares que no es protegida por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; por ejemplo, si se compra una casa de habitación a otra persona que no se dedica a vender casas, se realiza una compraventa civil objeto de la legislación civil; un distribuidor que compra productos al fabricante, realiza una compraventa mercantil objeto de la legislación mercantil, pero cuando se adquieren productos o servicios para el consumo personal o familiar, de otra persona que su actividad comercial es la venta de esos productos o la prestación de servicios, entonces la relación jurídica es protegida por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, porque constituye un acto de consumo, por ejemplo, cuando se compra una estufa en un establecimiento comercial que se dedica a la venta de electrodomésticos.

La Ley aquí analizada es aplicable en forma supletoria en las relaciones de consumo que cuentan con leyes especiales, así como en los servicios públicos con



legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, esto en virtud de lo regulado en el segundo párrafo del Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula en el Artículo 2 párrafo tercero, que no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

Lo antes anotado se explica en virtud de que la relación laboral se da entre patrono y trabajador, con el intercambio de la fuerza de trabajo a cambio de un salario y cualquier controversia que surja de esta relación, se ventila con aplicación del Código de Trabajo y en el caso de los servicios profesionales o técnicos, la relación genera un contrato de servicios profesionales a cambio de honorarios y sujeta a responsabilidad profesional, por lo que todos los profesionales que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con la ética de su profesión y con lo ofrecido observando lo dispuesto en el Código de Ética Profesional y lo regulado por los Colegios Profesionales respectivos.

La Ley aquí analizada en el Artículo 4 le reconoce diez derechos básicos al consumidor, los cuales a continuación se explicarán por separado como sigue:

1. La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.

Los proveedores, siendo estos productores, importadores o distribuidores al introducir bienes o productos al mercado, deben tener cuidado de que los mismos no representen un daño para la salud y la vida humana o animal, por lo que tienen la obligación de incorporar en el empaque respectivo, los ingredientes que se utilizaron en su composición, a fin de garantizar que el consumo o uso de estos productos no ponga en peligro la salud de las personas o de los animales.



Cualquier producto no debe suponer un riesgo a la salud o seguridad del consumidor si es usado en condiciones normales o previsibles, especialmente en los medicamentos en general, se debe facilitar a los consumidores instrucciones en español sobre su uso adecuado e información, sobre riesgos y advertencias inherentes al consumo a que se destinan.

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

En el mismo orden de ideas todo proveedor, que posterior a la introducción de un bien en el mercado de consumo, tenga conocimiento de la existencia de peligros o riesgos para la salud en el uso del mismo, especialmente en el caso de medicamentos, deberá comunicarlo inmediatamente al órgano estatal que corresponda y a la DIACO e informar al consumidor y usuario mediante anuncios publicitarios por los medios de comunicación social adecuados al caso, sobre la existencia de tales riesgos y peligros y, de ser necesario deberá proceder a retirar dichos productos del mercado, reembolsando sin mayores formalismos su importe a quienes los hubieren adquirido.

En caso de constatarse que un bien de consumo adolece de un defecto que constituye un peligro o riesgo aún utilizándolo adecuadamente, el proveedor del mismo deberá retirarlo del mercado o sustituirlo por otro a su costo. En todo caso, el proveedor deberá devolver al consumidor lo pagado por el producto, contra la presentación de éste en su respectivo envase cuando proceda y el documento que acredite la adquisición del mismo.

Así también es de considerarse lo siguiente:

- a) La libertad de elección del bien o servicio.



- b) La libre elección tiene relación con el hecho de que el consumidor debe voluntariamente elegir el producto que quiere adquirir o el servicio que desea le sea prestado, la voluntad del consumidor no debe estar sujeta a condición ni a presión alguna.
- c) El consumidor tiene el poder de elegir los bienes y contratar los servicios que satisfagan mejor sus necesidades y por eso es necesario que se tome el tiempo para comparar precios, calidades, garantías, beneficios y sobre todo el buen trato que le da el proveedor ya que en la medida que el consumidor se empodere de esta libertad podrá modificar a su favor la existencia de los bienes y servicios que cumplen con sus expectativas y así decidir por su derecho a elegir la permanencia o extinción de bienes y servicios en el mercado.
- d) Escoger o elegir libremente se reduce a un acto voluntario y que nace en el consumidor para satisfacer sus necesidades o, simplemente para darse un gusto, la importancia está en que esa voluntad no sea limitada por presiones, como ejemplo para graficar mejor se menciona que: Una persona es invitada por teléfono a una reunión en la cual el proveedor le ofrece un determinado servicio o producto, sin embargo en la misma le ofrecen bebidas y degustaciones sin costo, por lo que el consumidor compra o contrata debido al ambiente agradable, aunado a la situación de ser víctima de la persuasión de los vendedores capacitados para resaltar las virtudes del producto o servicio omiten sus deficiencias y ofrecen un sin número de beneficios y derechos que finalmente no se estipulan en el contrato o no señalan obligaciones que si están contempladas en el contrato que se firma, pero no se lee.
- e) El consumidor tiene el derecho a elegir, sólo que debe ser capaz de elegir bien, lo que implica que si escoge un producto o servicio que se ofrece en el comercio informal no estará protegido por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en cambio si se prefiere el comercio formal podrá gozar de derechos y garantías. Otro punto importante en el derecho a la elección, es el que tiene relación con la



posibilidad de escoger entre una variedad de productos y servicios ofrecidos con mayor y menor calidad, con mayor y menor precio, es decir lo que más se ajusta a las necesidades, intereses o gusto del consumidor.

- f) La libertad de contratación. El contrato en las relaciones de consumo es aquel acuerdo de voluntades entre un consumidor y un proveedor, sobre la entrega de un producto o la realización de un servicio a cambio de un precio, por lo que en el derecho a la libertad de contratación se hace evidente la libertad del consumidor de escoger y elegir los productos o servicios que mejor satisfagan sus necesidades en uso del libre albedrío, libertad de contratación y la autonomía de la voluntad. La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. Los proveedores deben proporcionar la debida información sobre las condiciones de los productos o servicios disponibles en el mercado. Esta información debe ser cierta oportuna y adecuada; no sólo en cuanto a las meras condiciones de los bienes, sino también, en cuanto al precio, características, calidad y riesgos que eventualmente pudieren presentarse. Los proveedores tienen la obligación de informar sobre dos cosas importantes: el precio final y las medidas de un producto como su peso y volumen. El precio de los productos debe estar marcado en los envases, empaques o en cualquier otro medio que facilite su lectura, lo que se pretende regular es la necesidad de conocer el precio final del producto antes de adquirirlo, sin que se precise para ello iniciar la relación de consumo; esto permite que el consumidor compare precios y elija al proveedor que le ofrezca los más adecuados a su economía. El cumplimiento de la exhibición del precio y la indicación de las medidas de un producto son determinantes para que el consumidor esté seguro que al adquirir por ejemplo una libra de frijol o un metro de arena cernida, el precio corresponde a la unidad que está comprando.



- g) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor. Es decir que el consumidor insatisfecho tiene derecho que se le realice de nuevo el servicio o repare el producto sin costo adicional o también que se le devuelvan las cantidades pagadas o bien que se le cambie el producto, bien o servicio; la insatisfacción del consumidor puede depender de las evidentes fallas en el producto o servicio contratado. Mientras el proveedor tenga en su poder el producto del consumidor, es responsable de su conservación, en caso de su destrucción total o parcial da lugar a que el proveedor le reconozca al consumidor una retribución equivalente al valor de dicho producto, calculado en base al precio de facturación. Los vicios o defectos ocultos o redhibitorios como les llama el Código Civil en el Artículo 1559 son aquellas circunstancias no manifestadas antes de adquirir un producto o contratar un servicio, que vuelven impropio o inútil el mismo para el uso a que normalmente se destina y que de haber sido conocidos por el consumidor no lo hubiese comprado.
- h) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada. Aquellos productos que se vendan envasados o empacados por peso, volumen o sujetos a cualquier otra medida, deberán llevar impreso en el empaque o en cualquier otro medio idóneo, el peso, volumen o medida exacta de su contenido, esto es importante porque, en base a esto, el consumidor afectado con la entrega de un producto o servicio en condiciones diferentes a las pactadas, puede, dentro de las opciones que el texto señala, buscar un acuerdo con el proveedor. Los proveedores que se dedican a vender productos envasados o empacados por peso, volumen o cualquier otra medida están obligados a consignar en el envase o empaque de los mismos, la medida exacta de su contenido, las medidas deben estar de acuerdo con las normas internacionales y expresarse respetando el sistema de medición adoptado por nuestro país, si es diferente, debe indicarse



su equivalencia.

- i) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo. Todo proveedor deberá marcar en los empaques o envases de los productos, en carteles visibles o en cualquier otro medio idóneo, el precio de venta final al consumidor, por lo que los proveedores en los establecimientos comerciales deberán contar y poner a disposición del consumidor, la información de los precios finales de todos los bienes y servicios que ofrecen, de acuerdo al tipo de actividad, dicha información deberá colocarse de manera visible al público expresada en moneda nacional.
- j) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido. Los proveedores cada día crean nuevas modalidades para llevar sus productos o servicios a las manos de potenciales clientes o consumidores, por lo que puede suceder que lleguen bienes o servicios al consumidor sin que éste los halla solicitado y en este caso bien hizo el legislador en normar que sin solicitud previa del consumidor, éste tiene el derecho a no recibir lo que se le envía, sin su consentimiento expreso.
- k) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. El consumidor tiene el legítimo derecho a una instrucción que le permita utilizar de forma adecuada los productos o servicios que adquiere y que le permita conocer las características esenciales de los mismos, para efectuar una elección racional y un consumo responsable.
- l) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de disconformidad con

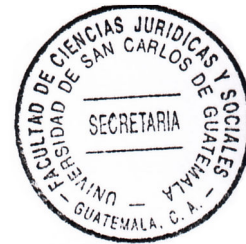


respecto a un bien adquirido o un bien contratado. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible un libro de quejas debidamente autorizado, el cual deberá ser de acceso irrestricto al público, el que debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor, el tipo de reclamo y la fecha en que quedó solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

m) El consumidor tiene la facultad de exigir al proveedor el respeto a sus derechos y en ese sentido la Ley de Protección al Consumidor y Usuario contiene el equilibrio de esta situación ya que en su Artículo 5 norma las obligaciones del consumidor como sigue:

1. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
2. Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
3. Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para mantener un equilibrio no sólo le reconoce derechos al consumidor sino que al proveedor también y en ese sentido norma en el Artículo 14 que son derechos del proveedor a) percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan; b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados; y c) El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores y consumidores o

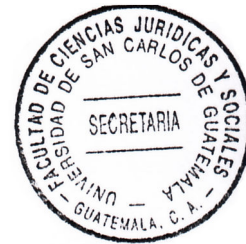


usuarios.

El cuerpo normativo aquí analizado faculta a la DIACO a sancionar a los proveedores que incurran en infracción y caso especial de infracción a los derechos del consumidor, por medio del procedimiento administrativo establecido, el cual se explicará y describirá en el capítulo respectivo.

La vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, reviste gran importancia dada la desventaja a que se enfrenta el consumidor en las relaciones de consumo con lo proveedores de bienes y servicios; sin embargo, al transcurrir los años tales disposiciones legales se pueden convertir en inoperantes, limitadas o incompletas, debido a que el comercio es cambiante y se transforma a cada momento, por ejemplo se menciona que existen abusos en la prestación de servicios hospitalarios, compraventa y arrendamiento de vehículos, contratos de vacaciones en la modalidad de tiempos compartidos, venta de mascotas e inclusive en las relaciones de consumo por medio del Internet, que en la actualidad no están normadas específicamente, por lo que resulta complicado aplicar la normativa vigente por medio de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario norma que el Congreso de la República deberá emitir el Decreto que convierta a la DIACO, en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, en un plazo de cinco años a partir de la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, lo cual entonces debe suceder en el 2008; sin embargo debido a la trascendencia del tema de protección a los derechos del consumidor y usuario, es posible que suceda en un plazo menor, eso si existe la voluntad política en el Organismo Legislativo.



CAPÍTULO III

3. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía

3.1. Breves antecedentes

Previo a que se determine el objeto de la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, resulta conveniente determinar primeramente, de que se trata de una dependencia, que su fin principal es la protección de los derechos del consumidor y usuario.

Ahora bien, en el tema de protección a los derechos del consumidor y el apareamiento de instituciones de carácter público que protegieran los derechos de los consumidores y usuarios, cabe señalar que a partir de 1985, se creó un ambiente propicio a nivel internacional y nacional, que se originó a partir de la resolución promulgada por la Organización de las Naciones Unidas, en Asamblea General (aprobó la Resolución 39/248 del 9 de abril de 1985), en donde definen el que hacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos del consumidor y la República de Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas.

En 1986, con la promulgación de la Constitución de la República de Guatemala, se establece en el Artículo 119 que: “Son obligaciones fundamentales del Estado:... i) La defensa de consumidores y usuarios, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”

Por lo anterior y derivado exclusivamente del Decreto 006-2003 del Congreso de la República, cuando se crea la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es que efectivamente cobra vida y vigencia como se encuentra en la actualidad la Dirección de



Atención y Asistencia al Consumidor, denominado como DIACO, siendo una dependencia del Ministerio de Economía. Con fecha 4 de septiembre de 1995, conforme el Artículo 1 del Acuerdo Gubernativo 425-95, se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El reglamento de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, norma sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia al consumidor en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos del consumidor y otras, por lo que de esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

En vista de los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección a los derechos del consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Organismo Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la actual Ley de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia; dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003, por medio del Decreto 006-2003, creando una nueva DIACO, entidad responsable de su aplicación y proporcionándole una normativa propia con el fin de hacer más eficiente la protección y la defensa de los derechos del consumidor y usuario.

Con el establecimiento de una Economía de Libre Mercado en el país, el 18 de marzo de 2003 se publica la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, vigente a partir del 26 de marzo del mismo año y en el Artículo 53 establece la creación de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, dependencia del Ministerio de Economía, con independencia funcional y técnica y como tal, con



competencia para su aplicación en todo el ámbito nacional.

Dentro del actual marco legal una de las principales funciones que fortalece la DIACO, es la de educar y orientar al consumidor o usuario, en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal, así también cómo y dónde puede ejercer y/o reclamar dichos derechos ya que su visión es la de ser una institución gubernamental que busca la equidad en las relaciones de consumo, antes que ser un ente sancionador de los proveedores.

Conforme la misma normativa que creó la DIACO, se establece también, que su existencia es transitoria, toda vez, que tendrá vigencia o duración únicamente cinco años, puesto que se deberá transformar en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, fecha que tendrá verificativo en el dos mil ocho, lo cual cabe señalar que se ha tenido conocimiento que el proyecto de creación de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario aún se encuentra pendiente de discusión por los diputados del Congreso de la República.

Conforme el Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es una dependencia del Ministerio de Economía, con independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de velar por la debida aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como el reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 777-2003.

Esta institución gubernamental tiene como visión, ser un órgano estatal que tiene como fin brindar un servicio de calidad y procurando la eficiencia y eficacia en el trámite de los procedimientos administrativos y como misión la de lograr el equilibrio en las relaciones de consumo, tratando de equiparar la desigualdad material o económica existente entre los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios.



3.2. Objetivo de la dirección de atención y asistencia al consumidor

La DIACO de conformidad con el Artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene por objeto promover y divulgar los derechos del consumidor, esto lo cumple por medio de actividades de educación dirigidos a prevenir infracciones a los mismos; dichas actividades consisten en talleres, seminarios, conferencias, programas, capacitaciones, ferias del consumidor, ferias escolares, asesorías, conferencias, convenios, monitoreos y verificaciones realizadas en todo el territorio nacional.

Las anteriores constituyen unas de las actividades más importantes que realiza la DIACO ya que con ellas se previenen infracciones a los derechos del consumidor y se educa al guatemalteco, para formarlo en un consumidor responsable convirtiéndose en el defensor de sus derechos como tal.

Dentro de sus actividades en la defensa de los derechos de los consumidores o usuarios, se encuentra el aplicar procedimientos para la solución de conflictos en las relaciones de consumo, los cuales se llevan a cabo en audiencias, mismas que se hacen constar en actas administrativas.

El Artículo 78 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, señala determinados procedimientos que deben emplear consumidores y proveedores como medios alternos de solución de quejas y estos son:

- a) Arreglo Directo Conciliatorio.
- b) Arbitraje de Consumo.
- c) Procedimiento Administrativo Sancionador.



El Arreglo Directo Conciliatorio es un acto previo que tiene como finalidad evitar el Procedimiento Administrativo Sancionador; es decir, es un mecanismo que puede utilizarse para encontrar alternativas de solución a cualquier problemática surgida entre consumidores y proveedores, antes de iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionador, que tiene como objetivo fundamental el determinar si el proveedor incurrió en infracción a los derechos de los consumidores y en caso se determinare que sí la cometió se deberá sancionar conforme la ley.

En el caso que el proveedor y el consumidor, de mutuo acuerdo, decidan someter la controversia al Arbitraje de Consumo, el mismo formalizará su trámite y demás cuestiones aplicables de acuerdo a lo regulado en la Ley de Arbitraje.

En el Arbitraje de Consumo la decisión sobre el arreglo de la inconformidad se confía a reflexión de terceros ajenos al problema, pueden ser concedores del derecho o personas que actúan con fundamento a su conciencia.



3.3. La función de la DIACO en el control de los precios de la canasta básica familiar

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no es lo suficientemente coercitiva como para otorgarle la facultad a la DIACO de controlar el excesivo aumento de los precios, principalmente de la canasta básica, que sería lo ideal, precisamente en una verdadera protección de los intereses sociales de la gran mayoría que responde a la calidad de consumidores o usuarios.

Con anterioridad a la existencia de la DIACO, sí funcionaba una entidad que controlaba los precios, pero bajo la premisa de que existe en Guatemala libertad de contratación, etc., ésta se eliminó del contenido de la actual ley que rige la DIACO.

Así también, no interviene directamente en las controversias surgidas con ocasión de la prestación y cobro de los servicios públicos (agua potable, energía eléctrica, combustibles, educación, telefonía, etc.) ya que según norma el Artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la misma es supletoria de leyes especiales y de servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por las instituciones que la misma contemple, aunado a lo regulado en el Artículo 35 del mismo cuerpo normativo que establece, que para el establecimiento de los precios de los servicios públicos se tomará en cuenta lo normado en las leyes específicas de cada servicio.

A esto último, cabe hacer el comentario de lo que sucede con los servicios públicos, en el caso de la electricidad, los servicios telefónicos, que representan un número considerable de denuncias que plantean los guatemaltecos y que bajo el argumento de que en sus propias leyes (de estas entidades, Telgua, Empresa Eléctrica, etc.) existen procedimientos respecto a quejas, se ha querido dejar a un lado la función que pudieran realizar los personeros de la DIACO ante las denuncias que se plantean a esta entidad, lo cual ofrece una dificultad que sólo perjudica al usuario.



3.4. Atribuciones generales y especiales de la dirección de atención y asistencia al consumidor -DIACO-

3.4.1. En los servicios públicos

Si bien se mencionó anteriormente que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es supletoria en asuntos de servicios públicos, en los Artículos 36 al 38 del mismo cuerpo normativo, se le atribuye competencia específica a la DIACO para prevenir infracciones a los derechos de los consumidores de servicios públicos, en cuanto a verificar el buen funcionamiento y debida calibración de los instrumentos que se utilizan en la medición de energía eléctrica, combustibles, comunicaciones, agua potable u otros similares.

Para el cumplimiento de lo anterior, la DIACO tiene la facultad de elaborar un programa anual de verificación de sistemas de medición, coordinado con los entes del servicio de que se trate y para el efecto se han suscrito Convenios de Cooperación Interinstitucional con el Ministerio de Infraestructura, Comunicaciones y Vivienda con fecha 15 de marzo de 2005 para que en conjunto con la Superintendencia de Telecomunicaciones –SIT- protejan los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y con el Ministerio de Energía y Minas para que en colaboración con la Dirección General de Hidrocarburos se protejan los derechos de los consumidores de combustibles.

En el caso de que la DIACO verifique que los instrumentos de medición o pesaje no se encuentran debidamente calibrados, está facultada a inmovilizarlos por medio de la colocación de marchamos y a los instrumentos debidamente calibrados se les colocará una marca (calcomanía) que será adherida para que el consumidor o usuario sepa que dicho instrumento es confiable.

En el mismo sentido la DIACO, es competente para solicitar al Juez de Asuntos



Municipales, la medida cautelar de abono de consumo promedio a favor del consumidor o usuario, siempre y cuando se presuma error en facturación y éste consiste en el supuesto de que un proveedor de servicio público facture un importe que exceda en un cincuenta por ciento el promedio de consumo del usuario en los doce meses anteriores; para ejercer ese derecho el usuario debe presentar a la DIACO, en un plazo no mayor de diez días después del vencimiento de la factura en cuestión, las facturas correspondientes a los cuatro meses anteriores; en caso que el proveedor demuestre que no hubo error en la facturación se le podrá cargar el saldo pendiente en el próximo cobro con aviso anticipado al consumidor y sí se comprueba un error en facturación al consumidor tendrá derecho a que se le indemnice, acreditando a su favor la cantidad reclamada indebidamente por el proveedor en la factura inmediata siguiente.

3.4.2. En la protección contractual

Una de las razones por las cuales se ha creado la DIACO, es para brindar protección especial a los consumidores y usuarios. En materia de protección contractual, es evidente de que en el derecho de consumo subsisten los contratos de adhesión, los cuales tienen la naturaleza de que son elaborados por los proveedores de bienes o servicios regularmente y que el consumidor o usuario, simplemente se adhiere o no se adhiere al mismo. Aquí no puede presumirse que podrá decidir y cambiar determinadas cláusulas el consumidor o usuario, sino que simplemente lo acepta o no. En el caso de la luz, el teléfono, el servicio de transporte público, que son aspectos fundamentales o básicos, qué le queda al consumidor o usuario más que aceptarlo tal como se le presenta y es aquí en donde la protección contractual merece atención específica por parte de esta institución, aunque no es suficiente.

El Artículo 52 de la Ley señala que la DIACO, debe proporcionar una protección especial contractual a los consumidores. Es necesario resaltar lo normado en la literal i) del Artículo 119 de la Constitución Política, que establece la obligación fundamental del Estado de defender a los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizarles su



salud, seguridad y legítimos intereses económicos. Así también, al Artículo 1520 del Código Civil, regula que las normas y tarifas de los contratos de adhesión serán previamente aprobadas por el Organismo Ejecutivo y siendo que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es una dependencia del Ministerio de Economía y éste es parte del Organismo Ejecutivo, entonces no hay duda que existe suficiente fundamento legal para asegurar que la función de protección contractual a los consumidores por parte de la DIACO fundamentada en la normativa antes anotada.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, faculta a la DIACO, para que apruebe y registre los contratos de adhesión ya que es de suma importancia equilibrar la desventaja a que se enfrentan los consumidores o usuarios frente a los proveedores que utilizan este tipo de contratación ya que al poder establecer los proveedores las cláusulas que crean convenientes en este tipo de contratación, muchas veces incluyen cláusulas exorbitantes o prohibidas, que si bien es cierto se tienen por no puestas, el consumidor tendría que auxiliarse de un profesional del derecho para solicitar a juez competente la nulidad o anulabilidad de un contrato de adhesión, lo que le generaría gastos económicos.

3.4.3. En la organización de asociaciones

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario define en el Artículo 6 a las organizaciones de consumidores como: “asociaciones civiles sin finalidades lucrativas organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios...” y según el Artículo 7 del mismo cuerpo normativo, estas asociaciones constituidas de conformidad con la ley se deberán inscribir en el Registro Nacional de Personas –RENAP- y en el Registro que para el efecto cuenta la DIACO, para que tengan personalidad jurídica propia.

De conformidad con el Artículo 9 de la ley antes citada, las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad:



- a) Promover, proteger y defender los intereses del consumidor y usuario.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias.
- c) Informar orientar y educar al consumidor y usuario por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran.
- d) Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos del consumidor y usuario y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo.
- e) Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan.
- f) Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para el consumidor y usuario.
- g) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.
- h) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes.
- i) Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para el consumidor y usuario. En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.



Las asociaciones de consumidores y usuarios ante la DIACO, podrán substanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios, que se deriven del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en estos casos, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes, para lograr un arreglo conciliatorio favorable para ambos, esto fundamentado en el Artículo 13 de la misma ley.

La finalidad intrínseca de las asociaciones de consumidores es la de transformar a los consumidores pasivos en ciudadanos activos, en Guatemala el movimiento de consumidores es todavía débil, por lo que es necesario que se fortalezca ya que la acción conjunta de los consumidores constituye un poderoso instrumento para obligar a los proveedores a cambiar su comportamiento mercantil.

Los consumidores organizados tienen el poder y la responsabilidad de influir en las políticas públicas ya que la unión es más efectiva que el trabajo individual y así hacer del consumo una actividad humanamente enriquecedora e inteligente.

Los ciudadanos deben asumir su poder como consumidores, deben darse cuenta que tienen la capacidad de mantener en el mercado o no un bien o un servicio que no satisfaga sus requerimientos.

3.4.4. En los programas de tutela

La DIACO representa los intereses del consumidor o usuario, abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan en la protección al consumidor o usuario y para ser operativa la función de protección antes indicada, la DIACO tiene la potestad de implementar los siguientes programas:

- a) Defensa legal del consumidor o usuario.



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

Para generar los conocimientos indispensables para la defensa del consumidor o usuario y para apoyar el programa de educación y orientación, la DIACO es competente para cubrir con más énfasis las áreas siguientes:

Derechos del consumidor o usuario.

- a) Publicidad engañosa.
- b) Operaciones de Crédito.
- c) Obligaciones en la prestación de servicios.
- d) Garantías comerciales.



- e) Metodología de información.
- f) Advertencia en el uso o adquisición de bienes y servicios.

Cabe señalar también que en este caso, las acciones que ha emprendido la DIACO no han sido suficientes para fortalecer los programas de tutela que puedan coadyuvar a que disminuyan las demandas o denuncias que se plantean a diario ante la DIACO.

3.4.5. En la cooperación con instituciones

El Ministerio de Economía, por medio de la DIACO, de conformidad con las atribuciones de su Director, relacionadas a promover la colaboración con otros organismos nacionales e internacionales u otros Estados, en el ámbito de la protección a los derechos del consumidor y usuario, ha suscrito Convenios de Cooperación Interinstitucional con las siguientes instituciones:

- a) El Ministerio de Educación, para colaborar en la investigación de cobros no autorizados por parte de los centros educativos de enseñanza privada, de oficio, a requerimiento del Ministerio de Educación o de padre de familia, tutor o encargado, actividad que ha generado cada inicio de año desde la suscripción de este Convenio de Cooperación un plan de verificación a gran escala, para verificar el cumplimiento de las obligaciones como proveedores de los centros educativos privados, contempladas en las leyes aplicables.
- b) El Ministerio de Energía y Minas, para que en conjunto y con el apoyo técnico de la Dirección General de Hidrocarburos, se de cumplimiento al plan anual de verificación de sistemas de medición y pesaje de los proveedores de derivados del petróleo, calidad y cantidad de combustible despachado en las gasolineras, expendios de gas para uso doméstico, plantas de llenado de gas propano, dicho plan anual lleva el nombre de **Plan Centinela**.
- c) El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, para que en



conjunto y con el apoyo técnico de la Superintendencia de Telecomunicaciones se de trámite a las quejas del consumidor o usuario de servicios de telecomunicaciones, especialmente de telefonía móvil y fija.

Sería conveniente determinarse en la ley de la materia las circunstancias de cooperación interinstitucional que deben brindar todas las demás entidades gubernamentales y no gubernamentales; sin embargo, quizás por lo joven de la ley esto tendría que ir evolucionando positivamente, máxime si se crea la Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores o Usuarios.



3.5. Organización administrativa de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

La DIACO tomando en cuenta sus fines de proteger los derechos del consumidor o usuario, en las relaciones de consumo con los proveedores, está organizada administrativamente para atenderles y orientarles en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

Esta institución consiente de que la adecuada aplicación de los diferentes marcos jurídicos es el resultado de una amplia divulgación y comprensión de los mismos, por parte del consumidor y teniendo en cuenta la importante función que está llamada a cumplir, mandato contenido en la Ley y el Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario, está administrativamente organizada en varios departamentos, los cuales tienen a su cargo diferentes líneas de trabajo, a la presente fecha se puede mencionar las siguientes:

1. Dirección general

El Director General depende directamente del Viceministro de Inversión y Competencia del Ministerio de Economía, en relación al desarrollo de sus funciones como responsable de la DIACO.

La relación interna es directamente con los jefes de los distintos departamentos y a nivel general se relaciona con todo el personal. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas, así como los diferentes medios de comunicación.

El Director General es el representante legal y como tal, la máxima autoridad administrativa y el funcionario ejecutivo de mayor nivel jerárquico de la DIACO, quien es nombrado por el Ministro de Economía.



Dentro de las atribuciones del Director, está la de velar por el cumplimiento de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario y para el efecto organiza, dirige, integra y supervisa el capital humano con que cuenta la DIACO.

Asimismo, está facultada la Dirección General, para crear las secciones técnicas que se requieran; señalándoles sus funciones para el buen funcionamiento y cumplimiento del objeto por el que fue creada tan noble institución.

2. Sub dirección general

El Subdirector General depende directamente del Director General en relación al desarrollo de sus funciones como co-responsable de la DIACO. Su relación interna directa es con los distintos jefes de departamento, a nivel general se relaciona con todo el personal. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas.

El Subdirector General también es nombrado por el Ministro de Economía y en caso de ausencia o impedimento temporal del Director asumirá el cargo, debe apoyar la gestión de la Dirección General.

3. Departamento de investigación y análisis económico

Este departamento depende directamente del Director General, en relación al desarrollo de sus funciones como asesores, su relación interna directa es con los jefes de departamento, a nivel general se relaciona con todo el personal. Externamente se relaciona con representantes de instituciones públicas y privadas.

Es la unidad responsable de asesorar en materia de investigación de temas de consumo y planeación estratégica, para lo cual emite informes, dictámenes y memorandos a petición de la Dirección General; asimismo, realiza análisis sobre los



alcances de la aplicación de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario.

4. Asesoría jurídica

Es la responsable de asesorar a la Dirección General en el ámbito de su competencia, según sus atribuciones; asimismo, es la encargada de emitir opinión jurídica mediante dictámenes y análisis de temas específicos a los departamentos de la DIACO, en materia legal y procedimientos administrativos.

5. Departamento financiero

Es la unidad de apoyo responsable de planificar organizar, controlar, distribuir y coordinar los recursos financieros de DIACO, por lo que elabora las propuestas de la política financiera y someterlas a consideración de la Dirección General.

Además, dirige la formulación del presupuesto anual de ingresos y egresos, así como la programación financiera de acuerdo a las normas establecidas en la Ley Orgánica del Presupuesto, su Reglamento y disposiciones complementarias.

En ese mismo sentido, controla las labores de registro de la ejecución del presupuesto en etapas de compromiso, devengado y pagado, también lo devengado y percibido en la ejecución de los ingresos; asimismo, compara la información financiera de la DIACO, con la del Ministerio de Economía, mientras exista dependencia.

6. Departamento de auditoría interna

La auditoría interna de la DIACO se integra con un auditor interno, nombrado por el Director y se complementa con el personal necesario para el adecuado cumplimiento de sus fines.



El auditor interno debe poseer el título universitario de: Contador Público Auditor, ser colegiado activo y tener experiencia reconocida en la materia de por lo menos cinco años.

Las funciones de esta unidad son la inspección, fiscalización y control de las operaciones contables y financieras de la DIACO.

7. Departamento administrativo

Es la unidad de apoyo, cuyo objetivo principal es planificar organizar, dirigir y controlar la ejecución de políticas, normas y procedimientos operativos, existencias y suministros, bodega, planta telefónica, inventarios, servicios generales de mantenimiento de las instalaciones y vehículos, capacitación del personal, así como promover el ambiente adecuado del área de trabajo del recurso humano de la DIACO.

8. Departamento de informática

Es la unidad especializada de apoyo que tiene como función dotar al personal de la DIACO de equipo de cómputo adecuado y funcional y así acelerar los procesos, capacitar, facilitar e implementar herramientas que permitan al servidor público sentirse cómodo y funcional en las actividades desarrolladas para la atención del consumidor y usuario, que demanda sus servicios.

También tiene a su cargo el diseño y actualización de la página de internet de la DIACO, para el cumplimiento del programa denominado DIACO en línea.

9. Departamento de verificación y vigilancia

Es el unidad ejecutiva que tiene a su cargo iniciar las acciones pertinentes, por denuncia o de oficio, para investigar y verificar si los comerciantes de bienes o servicios, están cumpliendo con sus obligaciones en calidad de proveedores, tales



como cumplir con el etiquetado, calibración de sistemas de pesaje, calidad, volumen, unidad de medida, exhibición de precios, etc., a la vez, determinar si efectúan acciones prohibidas según la Ley de Proyección al Consumidor y Usuario.

Por parte del departamento de verificación y vigilancia se realizan las siguientes líneas de trabajo:

- a) Verificación:
- b) De la tenencia del libro de quejas y/o contratos de adhesión.
- c) De autorización de la calibración de instrumentos de medición y pesaje.
- d) Del etiquetado, calidad, garantías y exhibición de precios
- e) También realiza investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo, requeridas por la Comisión Guatemalteca de Normas –COGUANOR- así como por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.
- f) Acerca de las actividades de verificación se mencionan monitoreos de precios de los bienes y servicios en mercados, supermercados, gasolineras, plantas de llenado de gas licuado de petróleo y sus distribuidoras; asimismo, verifica la debida calibración de los sistemas de medición o pesaje, para la toma de decisiones en materia de protección a los derechos del consumidor o usuario.

10. Departamento de promoción y asesoría al consumidor

Es la unidad que realiza las actividades dirigidas a dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor y usuario, a través de programas educativos, de difusión y capacitación, así también orientar a lo proveedores de los beneficios del cumplimiento



de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Dentro del área del departamento de promoción y asesoría al consumidor se llevan a cabo las siguientes líneas de trabajo:

- a) Derechos del consumidor.
- b) Información al consumidor.
- c) Diseño y distribución de material educativo.
- d) Organizaciones de consumidores.
- e) Ferias del consumidor.

Los objetivos de estas líneas de trabajo, son dar a conocer la DIACO a la mayor parte de consumidores o usuarios, informando, educando y asesorándolos, así como construir en los proveedores una cultura de competencia, fundamentada en el respeto y debido cumplimiento de los derechos del consumidor y usuario.

Para el cumplimiento de sus objetivos realiza actividades como: ferias del consumidor, ferias escolares en los distintos municipios del país; conferencias sobre los derechos del consumidor, diseña la revista del consumidor que se distribuye por internet, diseña y distribuye el material educativo y de información dirigido a menores y mayores de edad.

11. Departamento de servicios al proveedor

Este departamento, tiene como labor atender y asesorar al proveedor en sus obligaciones, como son garantizar el derecho de reclamo del consumidor o usuario por medio del Libro de Quejas, formar expediente con los requisitos para el registro y aprobación de los contratos de adhesión, garantías, publicidad engañosa, exhibición de



precios, instrumentos de pesaje, procedimientos administrativos para la solución de las quejas del consumidor o usuario.

Sus líneas de trabajo son:

- a) Promoción del Libro de Quejas.
- b) Conferencias educativas dirigidas a los proveedores.
- c) Contratos de Adhesión.

12. Departamento de servicios al consumidor

Es el departamento cuya finalidad principal es la de asistir al consumidor y usuario en sus reclamaciones a proveedores mediante procedimientos ágiles y conciliadores, cuando consideren que las relaciones comerciales con los proveedores no han sido del todo satisfactorias.

Dentro del área del departamento de servicios al consumidor y usuario, se realizan las siguientes líneas de trabajo:

- a) Recepción y resolución de quejas.
- b) Mediación entre operadores de servicios públicos.
- c) Conciliación entre proveedores y consumidores o usuarios.

La finalidad de estas líneas de trabajo es atender al usuario en sus reclamaciones, especialmente en las relaciones de consumo y cumplir con lo normado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

En cumplimiento de sus fines recibe y diligencia las reclamaciones que se



presenten por el consumidor o usuario, debido a situaciones que afectan a sus derechos e intereses económicos, por lo que tiene a su cargo citar a quien presentó la queja, así como al proveedor denunciado, para llevar a cabo la primera audiencia administrativa y proponer solucionar la inconformidad por medio del arreglo directo, conciliación o el arbitraje de consumo; para el efecto cuenta con un cuerpo de conciliadores capacitados.

Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basados en los principios de equidad y justicia mediante conciliación, asesora al consumidor en materia de sus derechos y obligaciones en las relaciones de consumo.

13. Departamento jurídico

Es uno de los departamentos más importantes con que cuenta la DIACO, debido a las líneas de trabajo que ejecuta, como son el análisis técnico jurídico de los contratos de adhesión, previo a su aprobación y registro, tiene a su cargo el inicio del procedimiento administrativo para determinar las infracciones a los derechos del consumidor en el trámite de las quejas, por lo que cita a los interesados, lleva a cabo la segunda audiencia administrativa de ofrecimiento de medios de prueba y notifica las respectivas resoluciones.

Además, tiene las siguientes funciones:

- a) Procede al análisis jurídico de los expedientes formados por el departamento de verificación y vigilancia y así determinar infracciones a los derechos del consumidor o usuario, emitiendo y notificando las resoluciones correspondientes.
- b) Hace el estudio y análisis jurídico de los expedientes de solicitud de inscripción y registro de asociaciones de consumidores y usuarios, tiene a su cargo admitir para su trámite los recursos de revocatoria, interpuestos en contra de las



resoluciones que ponen fin al procedimiento administrativo sancionador elevando el expediente respectivo al Ministerio de Economía, con el informe circunstanciado de ley, de conformidad con la Ley de lo Contencioso Administrativo.

- c) Gestiona los requerimientos de informes circunstanciados de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Salas de los Tribunales de lo Contencioso Administrativo, así como, procura las solicitudes de certificaciones de expedientes de quejas o documentos.
- d) Tiene a su cargo mantener actualizado los Libros de Registro Público de Asociaciones de Consumidores y de Contratos de Adhesión.

14. Departamento de relaciones públicas

Es el personal responsable de promover y facilitar las relaciones de la DIACO con los medios de comunicación, difunde la información del que hacer de la institución, así como de monitorear diariamente las noticias relacionadas con el consumidor, para asesorar a la Dirección y Subdirección General en materia de promoción de la imagen de la DIACO.

15. Departamento de relaciones internacionales

Este departamento está integrado por el personal administrativo responsable de contactar, mantener y motivar las relaciones institucionales de la DIACO con entes internacionales a fin de promover y facilitar su apoyo y cooperación.

Dentro de sus atribuciones están:

- a) Elaborar perfiles de proyectos para solicitar cooperación técnica y financiera internacional para la DIACO;



- b) Realizar los contactos y las alianzas estratégicas para realizar trabajos conjuntos en beneficio del consumidor y usuario.

- c) En el mismo orden de ideas cuenta con información de tratados, convenios, acuerdos firmados que involucran la protección al consumidor en Guatemala y atiende a diferentes representantes de entidades internacionales que visitan o son invitados por la institución.

16. Departamento de ferias del consumidor

Es la unidad de apoyo que coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores por medio de la organización de ferias del consumidor en todo el territorio de la República de Guatemala.

17. Coordinadora de sedes regionales

La DIACO, atendiendo lo normado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en relación a contar con cobertura a nivel nacional, ha establecido sedes regionales en Petén, Suchitepéquez, Izabal, Zacapa, Cobán, Quiché, Huehuetenango, Retalhuleu, Quetzaltenango, Chiquimula, Jutiapa y Villa Nueva.

Las mismas han sido creadas con el ánimo de llevar a toda la población la cultura de la equidad en las relaciones de consumo, por lo que cuentan con personal capacitado para desempeñar las distintas líneas de trabajo que se realizan en la sede central, como son la verificación, asesoría al proveedor y consumidor, recepción de quejas, llevan a cabo la primera audiencia administrativa y la formación de expedientes de solicitud de aprobación y registro de contratos de adhesión.



CAPÍTULO IV

4. La realidad en materia de desprotección financiera y bancaria en el tema de las tarjetas de crédito

4.1. La función de la DIACO en solucionar conflictos

4.1.1. Formas de solucionar conflictos

La DIACO actúa de oficio o por denuncia del consumidor o usuario agraviado o de parte interesada, para asegurarse que las infracciones a esta ley sean debidamente sancionadas.

En el trámite administrativo que se sigue para determinar la comisión de una infracción a los derechos del consumidor, la DIACO actúa con observancia de los principios de oficiosidad, celeridad oralidad, equidad, informalidad, imparcialidad, publicidad y especialidad de las actuaciones.

Todas las actuaciones del procedimiento administrativo constan en actas y todos los expedientes que inicia la DIACO son públicos y pueden ser consultados por las partes interesadas en el procedimiento, sus abogados y representantes.

Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores que puedan constituir infracción a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se establecen los siguientes procedimientos:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes. En la primera audiencia, si las partes optan por el arreglo directo conciliatorio, esta audiencia se convertirá en audiencia de conciliación. La DIACO contará con un cuerpo de conciliadores capacitado y especializado, quienes tendrán a su cargo la audiencia de conciliación. El conciliador nombrado buscará avenir a las partes, proponiéndoles



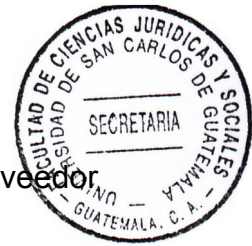
formulas ecuanímenes de conciliación. Si se llegara a un acuerdo, el conciliador levantará un acta que documente el acuerdo y conciliación a que hayan llegado las partes. En cualquier momento las partes podrán conciliar quedando concluido el proceso.

- b) Arbitraje de consumo. En la primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo, que se deberá formalizar de acuerdo con la Ley de Arbitraje, a su trámite y demás cuestiones aplicables.
- c) Procedimiento administrativo. A través del procedimiento administrativo, la DIACO queda facultada para sancionar a los infractores de los derechos del consumidor y usuario.

El libro de quejas será el punto de partida para la solución de conflictos que surjan entre los consumidores y proveedores o usuarios y prestadores de servicio. El consumidor o usuario dejará constancia de su inconformidad en el libro de quejas y el proveedor tiene obligación de atender la queja consignada en el libro correspondiente y deberá resolver el conflicto con el consumidor o usuario en forma directa y conciliatoria.

El consumidor que no obtenga solución a su queja dentro del término de ocho (8) días hábiles, así como al que se le impidió el acceso a registrar su reclamo, deberá presentar la denuncia directamente a la DIACO o a través de otros medios que ésta ponga a disposición del consumidor, debiendo presentar el documento que acredite la adquisición del bien o del servicio prestado.

Tanto el consumidor como el proveedor, podrá acudir ante la DIACO en nombre propio o por medio de su representante legal. El consumidor que se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la DIACO en la cual expresará la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la



dirección donde éste puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio.

La DIACO deberá notificar en forma personal a los interesados, citándolos para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación, en caso de la incomparecencia por medio del procedimiento de notificación establecido en el Código Procesal Civil y Mercantil. Para continuar el procedimiento administrativo deberá constar fehacientemente que las partes fueron debidamente notificadas con referencia expresa del lugar, forma, día y hora.

La DIACO citará al presunto infractor y al consumidor que presentó el reclamo, señalando día y hora para la primera audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con elementos idóneos que fundamenten su posición; asimismo para informarles sobre los procedimientos a su disposición (arreglo directo conciliatorio, arbitraje de consumo y el procedimiento administrativo) para resolver el conflicto.

Durante la primera audiencia, el conciliador buscará solventar la controversia o conflicto, buscando la conciliación entre las partes. Si las partes voluntariamente lo desean, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo.

Si el proveedor denunciado no comparece a la audiencia o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliación o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminará. Si llegara a un acuerdo, el conciliador faccionará el acta que documente los acuerdos a que hayan llegado las partes.

Si en la primera audiencia no se logra la conciliación o al sometimiento al arbitraje de consumo, la DIACO deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para tal efecto, volverá a citar al presunto infractor a una segunda audiencia administrativa para que sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa.



Dentro del procedimiento habrá un período de prueba que tendrá un plazo de diez días, para que el supuesto infractor aporte sus pruebas de descargo, pudiendo utilizarse todos los medios legales de prueba.

En los casos que sean necesarios, la DIACO podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen.

Si la DIACO considera necesario, deberá designar un perito por lo que la DIACO debe elaborar una lista de peritos expertos en la materia objeto de la queja, entre los cuales puede escoger. El proveedor denunciado podrá proponer un experto a su costa.

El perito deberá presentar su dictamen dentro del plazo que le fije la DIACO, el que no deberá ser mayor de cinco días, a menos que la naturaleza del asunto requiera un plazo mayor. El dictamen deberá contener la opinión del perito sobre la materia que se le solicite, estableciendo, según su criterio y pruebas o análisis realizados, a que persona le asiste la razón.

Si el proveedor denunciado no asiste a la segunda audiencia estando debidamente notificado, se procederá a dictar la resolución correspondiente declarándolo en rebeldía y como consecuencia la DIACO, tendrá como cierto lo manifestado por el interponente de la queja dentro del expediente administrativo formado.

Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la DIACO, en base a los medios de prueba recabados y el expediente administrativo formado, determinar si el proveedor denunciado o prestador de servicios incurrió o no en la infracción y la sanción, en caso afirmativo la resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial para las sentencias.



La aplicación de sanciones establecidas en Ley de Protección al Consumidor y Usuario, corresponde a la DIACO, por cada infracción que se cometa, se aplicará una sanción, sin embargo, cuando un mismo hecho constituya más de una infracción, se aplicará la sanción de mayor valor, salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos jurisdiccionales, por lo que si de la investigación que se realice apareciera la presunción de la comisión de un delito, la DIACO se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá, de oficio, el hecho en conocimiento del Ministerio Público.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario define a la infracción como toda acción u omisión por parte de proveedores, que implique violación a las normas jurídicas sustantivas en esta materia, constituye infracción sancionable por la DIACO, en la medida y con los alcances que en ella se establecen.

La DIACO deberá sancionar con multa, la cual será calculada en la Unidades de Multas Ajustables (UMAS), el valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, de quince a setenta y cinco UMAS a aquellos proveedores que incurran en las siguientes infracciones:

- a) Incurrir en alguna o algunas de las prohibiciones.
- b) No cumplir con sus obligaciones.
- c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen al consumidor y usuario.
- d) No exhibir los precios de los bienes o servicios que se ofrecen al público.
- e) La omisión de la información cuando se expendan productos deficientes usados, reparados u otros en cuya elaboración o fabricación se hayan utilizado partes o piezas usadas, al consumidor o usuario.



- f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la DIACO siempre que no se viole la garantía del secreto profesional y cualquier información confidencial por disposición legal.
- g) Proporcionar información no susceptible de comprobación o que induzca a error o engaño.
- h) Infringir las normas relativas a promociones de temporada o liquidaciones establecidas en la ley.
- i) No informar previamente al consumidor o usuario sobre las condiciones sobre las que se le otorga un crédito.
- j) No advertir, ni proporcionar las indicaciones sobre el uso de productos potencialmente dañinos para la salud o integridad física del consumidor o usuario o para la seguridad de sus bienes.
- k) Cuando en el momento de tener conocimiento de que un producto sea dañino o peligroso para el consumo o uso, no informar al público y no retirarlo del mercado.
- l) No cumplir con la garantía extendida al consumidor o usuario.
- m) No proveer el libro de quejas que establece la Ley o el medio legalmente autorizado por la DIACO.
- n) Impedir el acceso del consumidor o usuario que desea registrar sus reclamos, al medio legalmente autorizado o al libro de quejas, sea por pérdida o extravío, por deterioro o por estar agotados los folios respectivos. En ningún caso se puede negar al consumidor o usuario el derecho a inscribir sus reclamos.



- o) No mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.
- p) Cobrar en exceso los intereses que se deban aplicar sobre saldos pendientes de créditos concedidos o por exigir pagos por adelantado, sin la existencia de un pacto de anuencia por parte del consumidor o usuario.
- q) No registrar en la DIACO los contratos de adhesión.

Adicionalmente, constituyen casos especiales de infracciones contra los derechos del consumidor o usuario, los siguientes hechos:

- a) Precio superior: Quien cobre un precio superior al exhibido, informado o publicado, se le impondrá una multa de quince a veinte UMAS.
- b) Fraccionamiento del precio: Quien fije precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio, se le impondrá una multa de diez a veinticinco UMAS.
- c) Condiciones de entrega: Quien incumpla con las condiciones de entrega, plazos y características que fueron ofrecidas o pactadas con el consumidor, se le impondrá una multa de diez a veinte UMAS.
- d) Adulteración de productos: Quien adultere productos ya sea en sus componentes químicos orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad, se le impondrá una multa de veinte a ochenta UMAS.
- e) Contenido Inferior: La fijación inferior en el envase o empaque, de la cantidad o del contenido neto de un producto, dará lugar a una multa de veinte a ochenta



UMAS.

- f) Obstrucción o Resistencia: Quien por cualquier acto o acción dolosa que obstaculice o impida la acción de investigación y fiscalización de la DIACO, se le impondrá una multa de quince a cincuenta UMAS.
- g) Publicidad: Por la utilización de publicidad engañosa por parte del proveedor, se le impondrá una multa de cuarenta a ochenta UMAS.
- h) Garantía: No extender garantía de los productos que vende el proveedor, de conformidad con lo establecido en la ley o por no extenderla completa, se le impondrá una multa equivalente a cincuenta UMAS.
- i) Abuso de Derecho: A las organizaciones de consumidores o usuarios que contravengan las limitaciones contenidas en la ley, se les impondrá una multa equivalente a veinticinco UMAS.
- j) Negligencia: Quien en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor o usuario, debido a fallas o deficiencias en la identidad y procedencia del respectivo bien o servicio y la seguridad en su uso, se le impondrá una multa de veinte a cincuenta UMAS.

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

Existe reincidencia cuando en un período de dos años una persona individual o jurídica, incurre en la infracción de la misma naturaleza y por la cual ya había sido sancionado, en cuyo caso la sanción a imponer se aumentará en un veinticinco por ciento.



Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para solución de conflictos que se regulan, la DIACO podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en la ley.
- b) Apercibimiento Público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- c) Multas, siempre que no exceda del 100% del valor del bien o servicio.
- d) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

Siempre que el consumidor o usuario incurra en violaciones a lo negociado o pactado con los proveedores o prestadores de servicios y tal circunstancia pueda ser comprobada por estos, podrán ser sancionados de acuerdo con lo establecido por el propio contrato o negociación de que se trate, pero en todo caso se garantiza el derecho del consumidor o usuario a ejercitar su derecho de defensa, a través del procedimiento administrativo o legal que corresponda.

Las resoluciones de la DIACO que pongan fin al procedimiento administrativo podrán ser impugnadas a través de los recursos de revocatoria y de reposición los que se regirán en su forma y plazos por lo establecido en Ley de lo Contencioso Administrativo.

Si agotada la vía administrativa, el proveedor al que se le hubiere sancionado, no impugna la resolución, la misma quedará firme y se procederá de la siguiente forma:



Si la sanción consiste en la imposición de multa, ésta deberá pagarse dentro de los diez días siguientes en la Tesorería de la Dirección con cargo específico a sus fondos privativos. En caso de incumplimiento el cobro se llevará a cabo en la vía económico-coactiva, por medio de la Procuraduría General de la Nación, constituyendo título ejecutivo los documentos siguientes:

- a) Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta.
- b) Certificación del documento en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, efectuada por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.
- c) Acta notarial o testimonio de instrumento público autorizado por notario, en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.
- d) Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

En los casos en que la sanción consista en la publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor, la DIACO supervisará el cumplimiento de esta sanción.

Los fondos recaudados por concepto de multas que se impongan y provengan por la aplicación de la ley, ingresarán a los fondos privativos de la DIACO, para promover la educación al consumidor.

La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en la Ley y su Reglamento, se extinguen en los casos siguientes:

- a) Cumplimiento de la sanción.



- b) Prescripción de la responsabilidad.
- c) Prescripción de la sanción.
- d) Por conciliación.

La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en la Ley prescriben por el transcurso del plazo de tres años, los que principian a contarse a partir de la fecha que se cometió la infracción y si se hubiere impuesto alguna sanción, desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución que la impuso.

Estos procedimientos administrativos se consideran que son por regla general conciliadores, para lograr un equilibrio en las relaciones de consumo en donde el más vulnerable es el consumidor y excepcionalmente sancionador, en el entendido de que se han puesto al alcance del proveedor denunciado, todas las facilidades para el respeto de los derechos del consumidor y usuario que se han violentado.

4.2. Análisis de estadísticas y casos

De conformidad con información recabada, se ha dicho que en los últimos cuatro años del anterior gobierno se lograron avances en la supervisión y control por parte de la DIACO, que instaló delegaciones en el interior.

Se presume que los consumidores tienen mejor información hoy de sus derechos que les asisten. La labor desarrollada por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) en los cuatro años del anterior gobierno, ha beneficiado a los consumidores ya que sólo en este año se logró la devolución por la vía jurídica de la suma de Q3.5 millones por concepto de mercadería defectuosa o publicidad engañosa de los operadores de bienes y servicios. Sin embargo, no se pudo recabar información fidedigna que arroje el tiempo que duraron los procedimientos para que se operaran estas devoluciones en concepto de mercadería defectuosa o publicidad engañosa y



quienes eran los personajes infractores. Se ha manejado con mucha cautela por parte de la DIACO, quizás en aras de mantener una armonía ante la sociedad de los conflictos que surgen entre unos proveedores conocidos de bienes o servicios y las demandas o denuncias que plantean los consumidores o usuarios.

Se ha dicho también de que los guatemaltecos cada día han adquirido más confianza en la institución y conocen mejor los derechos que les asisten y prueba de ello es que en los últimos 4 años han aumentado considerablemente las denuncias.

Se obtuvo conocimiento de que en el dos mil siete, se recibieron 3,600 denuncias, la mayoría relacionada con las actividades de comercios, colegios, escuelas, servicio telefónico, energía eléctrica, agua potable, servicios de internet, inmobiliarias, combustibles, transporte y otros.

Se estableció también, que en los últimos cuatro años los consumidores que recibieron mercaderías y bienes y servicios defectuosos lograron devolución por casi 8 millones de quetzales.

Esto ha sido posible, también, por el hecho de que se han instalado sedes regionales en Petén, Alta Verapaz, Quiché, Huehuetenango, Izabal, Zacapa, Chiquimula, Jutiapa, Retalhuleu, Suchitepéquez y Quetzaltenango.

A pesar de que no ha dejado de trabajar esta institución en beneficio de los consumidores o usuarios, también, se tiene conocimiento de que su accionar en el mundo de consumo no es coactivo, por lo tanto, se siguen cometiendo abusos contra los consumidores o usuarios, derivado de la desigualdad material o económica imperante entre estos y los consumidores o usuarios.

Es innegable la circunstancia de que se hace necesario que se apoye la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario ya que la DIACO tendría que desaparecer conforme su ley, contenida en el Decreto 006-2003 del Congreso de la República.



4.3. La desprotección financiera y bancaria de los consumidores o usuarios en materia de tarjetas de crédito

4.3.1. Análisis legal

En la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no se hace referencia de manera específica cuál podría ser la intervención que debe tener la DIACO respecto a los servicios financieros o bancarios, cuando los derechos de consumidores o usuarios son violentados; es decir, que esta ley es muy general, lo cual impide que pueda actuar en defensa de los derechos de los usuarios de este tipo de servicio, dentro de los cuales se encuentra:

- a) Los préstamos hipotecarios, fiduciarios
- b) El uso de las tarjetas de crédito
- c) Servicios propios de carácter bancario.

Adicionalmente, conviene hacer la reflexión de la circunstancia en que se encuentran los bancos y las demás instituciones de crédito y financieras, puesto que se rigen por leyes específicas, por lo menos, ese ha sido el argumento de varias entidades, que impiden la intervención directa que pudiera tener la DIACO respecto a las denuncias que se pudieran plantear. En todo caso, la institución de la DIACO también tiene impedimento, puesto que no regula la Ley de la materia nada de manera específica.

4.3.2. Análisis real y de hecho

Para abordar el presente tema, se tomara en consideración únicamente lo que sucede con las tarjetas de crédito de las agencias bancarias. La síntesis que se presenta a continuación tiene como tema las Tarjetas de Crédito, las cuales son planes



de ventas a crédito de mucho uso y trascendencia en la actualidad ya que proveen al consumidor de varios privilegios para obtener productos y servicios a crédito.

Las informaciones que se presentarán fueron obtenidas de diversas fuentes bibliográficas, específicamente periódicos, revistas y folletos de instituciones bancarias del país.

Las tarjetas de crédito son tipos de planes de ventas a crédito de mayor uso en la actualidad, dando lugar a un sustituto del dinero, que es un elemento de alta retribución para el consumidor y una identificación que provee el privilegio de obtener productos y servicios a crédito.

La tarjeta de crédito no es un título de crédito sino que es un contrato de adhesión que suscriben dos partes fundamentales, con intervención de una tercera parte: el emisor, el adquirente y el suscriptor que en todo caso, es la entidad comercial, mercantil o bancaria que realiza un contrato con el emisor para que sea utilizada por el adquirente en lugar de dinero, ese medio (tarjeta de crédito). Es un medio de pago sin uso de efectivo, con un financiamiento automático a treinta días, sin costo aparentemente.

“El sistema de intercambio o trueque de mercancías impulsó al hombre a solicitar crédito para sus actividades agrícolas a otras personas, quienes por lo general eran representantes de la iglesia. El hecho descrito constituye un caso clásico de intermediación financiera que ilustra claramente el proceso de captación de recursos monetarios. Más importante aún es observar que hace 4000 años quedaban definidas las principales funciones de una intermediaria financiera las cuales fueron: Custodia de fondos, Transferencia de fondos y Concesión de crédito.

La intermediación financiera apareció y floreció en diferentes regiones a medida que las actividades agrícolas o comerciales se fueron arraigando y generalizando en diferentes partes del mundo. A través del tiempo surge la banca moderna con



instituciones que ejercían la intermediación monetaria atendiendo a todo cliente que se acercara en su mayoría, a título individual.

Otras industrias aparte de la netamente financiera, daban origen a nuevos sistemas de concesión de crédito de transferencia de fondos y de uso de medios de pago. Durante la época colonial, en los Estados Unidos surgió el crédito para compras al detalle como resultado de la escasez de circulante, pero no fue sino 200 años después que se introdujo el concepto de crédito.

En cuanto a la historia de las tarjetas bancarias, ésta se remonta al año 1914 cuando la Western Unión emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes.

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron con renovado ímpetu nuevas tarjetas. Pero sólo fue hasta 1950 cuando salió la tarjeta Diners Club, que una misma tarjeta de crédito fue aceptada por una variedad de comercios. En 1951 el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y poco después alrededor de 100 bancos. Sin embargo, como éstas sólo funcionaban para un área de la banca local, "muy pocas podían generar suficientes ganancias para los bancos, por lo que muchos desaparecieron con la misma rapidez con que surgieron".

Basados en esas pioneras, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica incursionaron en expedir sus propias tarjetas de crédito como sustitutas del cheque.

Para los años 60 se ofrecieron nuevas modalidades de pago diferidos en los saldos a pagar, lo que ofreció ingresos adicionales y mayor rentabilidad a los bancos, los cuales unidos en asociaciones o mediante convenios en todo el territorio



norteamericano pudieron expedir tarjetas de crédito común, creando un sistema de carácter nacional, de donde surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de Mastercard Internacional y Visa Internacional, en el caso de Visa, sus antecedentes se remontan al año 1958 cuando el Bank of América comenzó a emitir la tarjeta de crédito BankAmericard en los Estados Unidos.

En otros países del mundo, nuevos programas de tarjetas eran lanzados, manejados siempre por bancos o por asociaciones de instituciones financieras, creando así sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito.

La creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de una intermediaria financiera ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial.”⁹

El problema observado en el desarrollo de este trabajo, es el hecho de las consecuencias de la liberación de los intereses y del poco control o nulo control que ejerce el Estado en los contratos, basándose en el hecho de la libertad de contratación y de no involucrarse en la esfera de lo privado tan marcadamente. Por otro lado, la intervención de la DIACO en esta problemática casi puede decirse y como se corrobora en el desarrollo del trabajo de campo, es nula.

⁹ www.goesjuridica.com.html, Las tarjetas de crédito, historia y evolución, 30-11-2007.



4.4. Los servicios financieros y bancarios

En el caso de Guatemala, los emisores de tarjetas de crédito, son comúnmente los bancos, con excepción de CREDOMATIC, Master Card y American Express que se constituye como una entidad financiera de distinta naturaleza. Dentro de una de las problemáticas que se observan es el hecho de que no existe un apartado específico en las leyes regulatorias sobre la defensa y los derechos de los consumidores de servicios financieros, prueba de ello, es el hecho de cómo se encuentra regulada la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, axial qué significa también, los criterios vertidos en el trabajo de campo de las personas entrevistadas que más adelante se expondrán y analizarán.

Las regulaciones y leyes bancarias presumen indirectamente que el beneficio de un sistema financiero más regulado y transparente redundará en una mayor solidez y seguridad para los consumidores de servicios de este sector.

Adicionalmente, se puede decir que la política más directa para la protección de los consumidores fue la creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y como consecuencia la creación de la DIACO. Sin embargo, como se ha dicho y demostrado, eso no ha sido suficiente.

Conviene analizar también, el hecho de que han surgido varias entidades financieras menores, podría decirse, de crédito que no se refiere a Bancos y que de alguna manera también contribuyen negativamente en el caso de los derechos de los consumidores o usuarios, puesto que los intereses que estas entidades no registradas o no controladas por el Estado cobran, es exagerado, lo cual permite inferir que el mayor motivo para que subsistan y existan, es precisamente el hecho de que la población se encuentra necesitada ante el agobiante índice de inflación y principalmente el hecho de cubrir sus necesidades básicas.



La ausencia de instituciones de crédito nacionales, hace que la banca privada se muestre poco dispuesta a llenar este vacío, la presencia de la cooperación internacional facilitó la creación de una multitud de instituciones micro financieras dirigidas a los hogares de bajos recursos.

Por lo anterior, haciendo un resumen de las conductas perjudiciales en cuanto a los derechos de los consumidores o usuarios en esta materia, se pueden señalar las siguientes:

- a) Existen leyes dispersas y una falta de regulación adecuada, el desempeño del mercado bancario que ha estado marcado por un proceso de quiebras de bancos que dio lugar a la adquisición de estas empresas por otras más grandes, lo cual resultó en la consolidación y concentración del sistema bancario y la desconfianza por esas acciones comerciales bancarias, financieras, en la población, que tiene que someterse a los servicios de otros bancos y no el que habían designado inicialmente y en el peor de los casos, a la pérdida de sus ahorros por la quiebra de los bancos.
- b) La forma de proceder de la banca estatal y el crecimiento de la banca privada, lo que desvió el crédito desde los sectores productivos hacia sectores de consumo y comercio, especialmente el agropecuario, permitiendo legalmente que se cometan los abusos que se han señalado.
- c) La mayor concentración bancaria significa menos financiamiento para las empresas nacionales nuevas e independientes, limitando también la competencia en otros segmentos de la economía. En un mercado financiero concentrado, como en el caso de Guatemala y tan vinculado a grandes grupos empresariales, los bancos actúan como instrumentos vinculantes para sus clientes y barreras de entrada para nuevos competidores que puedan amenazar la posición de dominio de las empresas vinculadas al grupo financiero. Los nuevos bancos que quieran instalarse en el país tendrían que considerar la



siguiente alternativa: traer, además de recursos financieros, empresas interesadas en incursionar en el mercado o financiar el desarrollo de nuevas empresas nacionales y aquéllas que aún no han sido captadas por los grupos político financieros actuales.

Por lo anteriormente señalado, se hace necesario que se regule el funcionamiento de las tarjetas de crédito, tomando en cuenta que ha sido un tema muy triviado en cuanto a que los usuarios sufren de los abusos que se cometen en contra de estos, principalmente por los altos intereses. Es innegable que estos abusos no existen en la realidad guatemalteca, puesto que es un tema de todos ya conocido, el problema es que no ha habido una solución al respecto. Los dueños de las tarjetas de crédito, pareciera que tienen algún tipo de convenio con las autoridades que emiten leyes, puesto que de forma solapada lo han permitido.

Se ha conocido por parte del Congreso de la República que han abordado el tema de los abusos en el cobro de las tasas de interés de las tarjetas de crédito, sin concretizarse nada al respecto. Se ha dicho que para el Congreso de la República es importante que pase la Ley a pesar de que ya ha sido vetada por el Ejecutivo y que muchos sectores se han opuesto a ella, principalmente los sectores poderosos.

El tema esencial, podría circunscribirse a cómo se debe manejar la libertad de contratación. Cuando el Gobierno decide intervenir en un mercado, restringiendo su libertad, está diciendo que existe un cierto tipo de vulnerabilidad en los usuarios de tarjeta de crédito y que pueden ser aprovechadas por comportamientos oportunistas de los emisores de tarjetas de crédito.

Es lógico suponer que las personas que podrían ser consideradas vulnerables son las que tienen menos recursos y en ese sentido, el Congreso tendría que dirigir su protección y no como se ha pretendido, en el caso de que protege a los que tienen más recursos.



Uno de los fundamentos para que se regule el abuso en el uso de las tarjetas de crédito, es que en las tarjetas de crédito, las empresas emisoras exageran en el cobro de intereses comunes y recargos hasta de un 60 por ciento anual y de mora cinco por ciento mensual. De tal suerte que en la actualidad, con las reformas al Código de Comercio, las entidades emisoras de tarjetas de crédito cobran al tarjetahabiente la tasa de interés anual promedio ponderada de las operaciones activas que cobra el sistema bancario nacional y que publica periódicamente la Superintendencia de Bancos, la cual podrá incrementarse hasta un máximo de cinco puntos porcentuales.

Además, si las empresas emisoras incumplen estas disposiciones, se sujetarán a la deducción de responsabilidades civiles y penales, según la reforma legal.

En cuanto a lo anterior, también conviene señalar lo manifestado por la Asociación de Emisores de Medios de Pago de Guatemala, AEMPG, que en su oportunidad planteó a la Comisión de Finanzas Públicas y Moneda, del Congreso de la República sus puntos de vista en relación a dicha reforma, centrándose en dos puntos fundamentales: a) mejorar la calidad técnica de la iniciativa y b) reflejar un consenso justo y equilibrado de la problemática que afecta a las partes a quienes va designada.

Cualquiera sabe que la forma más cara de endeudarse es con la tarjeta de crédito. Esto es por varias razones, pero la principal es la alta tasa de interés mensual que se impone ante el gran riesgo que afrontan los emisores al no efectuar el pago en su totalidad.

La verdad es que un usuario de tarjeta de crédito debe ser muy cuidadoso, porque hay muchas personas que utilizan la tarjeta para financiarse por un máximo de 54 días, pero antes de que llegue su fecha límite de pago cancelan el monto adeudado. Pero el problema que ocurre en Guatemala es que en la mayoría de casos la gente es descuidada y utiliza la tarjeta de crédito para financiarse. Intentando aprovecharse de la tarjeta de crédito, pensando que el plástico aguanta con todo. Esto ocasiona que para



muchos usuarios se vayan uniendo a una bola de nieve, que muchas veces es imposible parar.

Esta **política de uso** de la tarjeta los obliga a pagar aproximadamente un 3.5% de interés mensual sobre el saldo adeudado. Ante esta alta tasa, solamente pueden ir pagando el monto mínimo, para que la tarjeta no sea cancelada; pero cada mes que pasa el emisor está asumiendo más riesgo, el cual se tiene que ver compensado con un incremento en la tasa de interés.

Adicionalmente, se tiene conocimiento que el Congreso de la República aprobó una Ley, la cual está esperando ser sancionada, que pone un límite de 1.66% de interés mensual sobre saldo de tarjeta de crédito. Dicha Ley tiene la intención de proteger al tarjetahabiente, pero hay que preguntarse si de verdad logrará ese objetivo.

Primero, hay una cantidad considerable de personas que ya no van a calificar para obtener una tarjeta de crédito. Esto se debe a que con una tasa del 20% de interés anual muchos clientes dejan de ser rentables para los emisores de las tarjetas. Lo que podría suceder es que los emisores cancelen las cuentas y obliguen al tarjetahabiente a cancelar su deuda y después de eso se podría considerar por terminada la relación.

Además, los requisitos van a aumentar; el ingreso mínimo de los tarjetahabientes va a ser mayor, negando la posibilidad a muchas personas hacer uso del dinero **plástico** y los bancos y compañías emisoras deberán exigir más en casos de un fiador, para poder compartir el riesgo.

En conclusión, se puede señalar que existen una serie de factores que se ven involucrados en considerar los abusos ya señalados en el uso de las tarjetas de crédito por los emisores de las mismas y que regularmente son los bancos. De cualquier forma, el Estado de Guatemala, tiene la obligación de intervenir e interesarse en proteger los derechos de los consumidores o usuarios a través de crear regulaciones acordes a la



realidad, para que se logre solucionar la problemática en que se encuentran los tarjetahabientes.

Por un lado se tiene el abuso de los emisores de las tarjetas de crédito, especialmente en cuanto al cobro de intereses, mora, intereses de la mora, intereses de capital, intereses y más intereses y por otro lado, la falta de cultura de ahorro y de gasto de los guatemaltecos (que también motiva a interpretar la situación socioeconómica precaria general), en el uso de las mismas, que como se dijo anteriormente, las tarjetas de crédito, han sido consideradas como formas de financiarse en el caso de los tarjetahabientes y que eso conlleva que mes a mes se endeuden más y por lo tanto tengan que pagar grandes intereses y que precisamente ese es el negocio de los emisores de las tarjetas de crédito, porque allí es en donde se capitalizan sin tocar su capital y siendo una circunstancia muy general, lógica y entendible, quien escribe no se explica porqué razón el Congreso de la República no ha creado una ley que detenga esta situación, porque va en perjuicio de una colectividad.



CAPÍTULO V

5. Necesidad de que se brinde una protección especial a los usuarios en el tema de los servicios financieros y bancarios en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

5.1. Análisis de legislación comparada

5.1.1. Ley de tarjetas de crédito de Argentina

Se designa como Ley 25.065, determina como fundamentos:

- a) Establecerse normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor. Disposiciones Comunes.
- b) El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc., sancionan con fuerza de Ley:

5.1.2. Contenido

Título I

- De las relaciones entre emisor y titular o usuario -

CAPÍTULO I

Del sistema de la Tarjeta de Crédito

Artículo 1: Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es:



- a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- b) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.
- c) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

CAPÍTULO II

Definiciones y Ley aplicable

Artículo 2: A los fines de la presente ley se entenderá por:

- a) Emisor: Es la entidad financiera, comercial o bancaria que emita Tarjetas de Crédito o que haga efectivo el pago.
- b) Titular de Tarjeta de Crédito: Aquél que está habilitado para el uso de la Tarjeta de Crédito y quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.
- c) Usuario, titular adicional o beneficiario de extensiones: Aquél que está autorizado por el titular para realizar operaciones con Tarjeta de Crédito, a quien el emisor le entrega un instrumento de idénticas características que al titular.
- d) Tarjeta de Compra: Aquélla que las instituciones comerciales entregan a sus clientes para realizar compras exclusivas en su establecimiento o sucursales.



- e) Tarjeta de Débito: Aquella que las instituciones bancarias entregan a sus clientes para que al efectuar compras o locaciones, los importes de las mismas sean debitados directamente de una cuenta de ahorro o corriente bancaria del titular.
- f) Proveedor o Comercio Adherido: Aquél que en virtud del contrato celebrado con el emisor, proporciona bienes obras o servicios al usuario aceptando percibir el importe mediante el sistema de Tarjeta de Crédito.

Artículo 3: Ley aplicable. Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240).

CAPÍTULO III

De la Tarjeta de Crédito

Artículo 4: Denominación. Se denomina genéricamente Tarjeta de Crédito al instrumento material de identificación del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación Contractual previa entre el titular y el emisor.

Artículo 5: Identificación. El usuario, poseedor de la tarjeta estará identificado en la misma con:

- a) Su nombre y apellido.
- b) Número interno de inscripción.
- c) Su firma ológrafa.
- d) La fecha de emisión de la misma.



- e) La fecha de vencimiento.
- f) Los medios que aseguren la inviolabilidad de la misma.
- g) La identificación del emisor y de la entidad bancaria interviniente.

CAPÍTULO IV

Del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito

Artículo 6: Contenido del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los siguientes requisitos:

- a) Plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación (plazo de vigencia de la tarjeta).
- b) Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular.
- c) Porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas.
- d) Montos máximos de compras o locaciones obras o retiros de dinero mensuales autorizados.
- e) Tasas de intereses compensatorios o financieros.
- f) Tasa de intereses punitivos.
- g) Fecha de cierre contable de operaciones.
- h) Tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema (discriminados por tipo, emisión, renovación, envío y confección de resúmenes,



cargos por tarjetas adicionales para usuarios autorizados, costos de financiación desde la fecha de cada operación o desde el vencimiento del resumen mensual actual o desde el cierre contable de las operaciones hasta la fecha de vencimiento del resumen mensual actual, hasta el vencimiento del pago del resumen mensual, consultas de estado de cuenta, entre otros).

- i) Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- j) Importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
- k) Firma del titular
- l) Las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
- m) Consecuencias de la mora.
- n) Una declaración en el sentido que los cargos en que se haya incurrido con motivo del uso de la Tarjeta de Crédito son debidos y deben ser abonados contra recepción de un resumen periódico correspondiente a dicha tarjeta.
- o) Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito.

Artículo 7: Redacción del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

- a) Redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el titular, para el eventual fiador personal del titular y para el adherente o usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor o los proveedores.



- b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c) Que las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente estén redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

Artículo 8: Perfeccionamiento de la relación contractual. El contrato de Tarjeta de Crédito entre el emisor y el titular queda perfeccionado sólo cuando se firma el mismo, se emitan las respectivas tarjetas y el titular las reciba de conformidad. El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.

Artículo 9°: Solicitud. La solicitud de la emisión de la Tarjeta de Crédito, de sus adicionales y la firma del codeudor o fiador no generan responsabilidad alguna para el solicitante, ni perfeccionan la relación contractual.

Artículo 10: Prórroga automática de los contratos. Será facultativa la prórroga automática de los contratos de Tarjeta de Crédito entre emisor y titular. Si se hubiese pactado la renovación automática el usuario podrá dejarla sin efecto comunicando su decisión por medio fehaciente con treinta (30) días de antelación. El emisor deberá notificar al titular en los tres últimos resúmenes anteriores al vencimiento de la relación contractual la fecha en que opera el mismo.

Artículo 11: Conclusión o resolución de la relación contractual. Concluye la relación contractual cuando:

- a) No se opera la recepción de las Tarjetas de Crédito renovadas por parte del titular.
- b) El titular comunica su voluntad en cualquier momento por medio fehaciente.



Artículo 12: Conclusión parcial de la relación contractual o cancelación de extensiones a adherentes u otros usuarios autorizados. La conclusión puede ser parcial respecto de los adicionales, extensiones o autorizados por el titular, comunicada por este último por medio fehaciente.

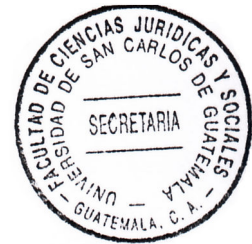
CAPÍTULO V

Nulidades

Artículo 13: Nulidad de los contratos. Todos los contratos que se celebren o se renueven a partir del comienzo de vigencia de la presente ley deberán sujetarse a sus prescripciones bajo pena de nulidad e inoponibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Los contratos en curso mantendrán su vigencia hasta el vencimiento del plazo pactado salvo presentación espontánea del titular solicitando la adecuación al nuevo régimen.

Artículo 14: Nulidad de cláusulas. Serán nulas las siguientes cláusulas:

- a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la presente ley.
- b) Las que faculten al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.
- d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- e) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- f) Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de Tarjeta de Crédito.



CAPÍTULO VI

De las comisiones

Artículo 15: El emisor no podrá fijar aranceles diferenciados en concepto de comisiones u otros cargos, entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios. El emisor de tarjetas de compra y crédito en ningún caso efectuará descuentos ni aplicará cargos, por todo concepto, superiores a un TRES POR CIENTO (3%) sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor. Para las tarjetas de débito bancario este porcentaje máximo será del UNO COMA CINCO POR CIENTO (1,5%) y la acreditación de los importes correspondientes a las ventas canceladas mediante tarjetas de débito en las cuentas de los establecimientos adheridos, se hará en un plazo máximo de TRES (3) días hábiles.

CAPÍTULO VII

De los intereses aplicables al titular

Artículo 16: Interés compensatorio o financiero. El límite de los intereses compensatorios o financieros que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes. En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco (1 al 5) de cada mes por el Banco Central de la República Argentina. La entidad emisora deberá obligatoriamente exhibir al público en todos los locales la tasa de financiación aplicada al sistema de Tarjeta de Crédito.

Artículo 17: Sanciones. El Banco Central de la República Argentina sancionará a las entidades que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las



disposiciones relativas al nivel de las tasas a aplicar de acuerdo con lo establecido por la Carta Orgánica del Banco Central.

Artículo 18: Interés punitivo. El límite de los intereses punitivos que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero. Independientemente de lo dispuesto por las leyes de fondo, los intereses punitivos no serán capitalizables.

Artículo 19: Imprudencia. No procederá la aplicación de intereses punitivos si se hubieran efectuado los pagos mínimos indicados en el resumen en la fecha correspondiente.

CAPÍTULO VIII

Del cómputo de los intereses

Artículo 20: Compensatorios o financieros. Los intereses compensatorios o financieros se computarán:

- a) Sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual actual y la del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.
- b) Entre la fecha de la extracción dineraria y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.
- c) Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.



- d) Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

Artículo 21: Punitorios. Procederán cuando no se abone el pago mínimo del resumen y sobre el monto exigible.

CAPÍTULO IX

Del Resumen

Artículo 22: Resumen mensual de operaciones. El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

Artículo 23: Contenido del resumen. El resumen mensual del emisor o la entidad que opere por su cuenta deberá contener obligatoriamente:

- a) Identificación del emisor, de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
- b) Identificación del titular y los titulares adicionales, adherentes usuarios o autorizados por el titular.
- c) Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre posterior.
- d) Fecha en que se realizó cada operación.
- e) Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
- f) Identificación del proveedor.



- g) Importe de cada operación.
- h) Fecha de vencimiento del pago actual, anterior y posterior.
- i) Límite de compra otorgado al titular o a sus autorizados adicionales.
- j) Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
- k) Tasa de interés compensatorio o financiero pactado que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
- l) Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
- m) Tasa de interés punitivo pactado sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
- n) Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses punitivos.
- ñ) Monto adeudado por el o los períodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados con expresa prohibición de la capitalización de los intereses.
- o) Plazo para cuestionar el resumen en lugar visible y caracteres destacados.
- p) Monto y concepto detallados de todos los gastos a cargo del titular, excluidas las operaciones realizadas por éste y autorizadas.

Artículo 24: Domicilio de envío de resumen. El emisor deberá enviar el resumen al domicilio o a la dirección de correo electrónico que indique el titular en el contrato o el que con posterioridad fije fehacientemente.



Artículo 25: Tiempo de recepción. El resumen deberá ser recibido por el titular con una anticipación mínima de cinco (5) días anteriores al vencimiento de su obligación de pago, independientemente de lo pactado en el respectivo contrato de Tarjeta de Crédito. En el supuesto de la no recepción del resumen, el titular dispondrá de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que le permitirá obtener el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podrá realizar. La copia del resumen de cuenta se encontrará a disposición del titular en la sucursal emisora de la tarjeta.

CAPÍTULO X

Del cuestionamiento o impugnación de la liquidación o resumen por el titular

Artículo 26: Personería. El titular puede cuestionar la liquidación dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al emisor.

Artículo 27: Recepción de impugnaciones. El emisor debe acusar recibo de la impugnación dentro de los siete (7) días de recibida y, dentro de los quince (15) días siguientes, deberá corregir el error si lo hubiere. El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.

Artículo 28: Consecuencias de la impugnación. Mientras dure el procedimiento de impugnación, el emisor:

- a) No podrá impedir ni dificultar de ninguna manera el uso de la Tarjeta de Crédito o de sus adicionales mientras no se supere el límite de compra.
- b) Podrá exigir el pago del mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.



Artículo 29: Aceptación de explicaciones. Dadas las explicaciones por el emisor, el titular debe manifestar si le satisfacen o no en el plazo de siete (7) días de recibidas. Vencido el plazo, sin que el titular se expida, se entenderán tácitamente aceptadas las explicaciones.

Si el titular observare las explicaciones otorgadas por el emisor, este último deberá resolver la cuestión en forma fundada en el plazo de diez (10) días hábiles, vencidos los cuales quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

Artículo 30: Aceptación no presumida. El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.

CAPÍTULO XI

De las operaciones en moneda extranjera

Artículo 31: Cuando las operaciones del titular o sus autorizados se operen en moneda extranjera, el titular podrá cancelar sus saldos en la moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República al valor al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de la República Argentina.



Título II

De las relaciones entre emisor y proveedor

CAPÍTULO I

Artículo 32. Deber de información. El emisor, sin cargo alguno, deberá suministrar a los proveedores:

- a) Todos los materiales e instrumentos de identificación y publicaciones informativas sobre los usuarios del sistema.
- b) El régimen sobre pérdidas o sustracciones a los cuales están sujetos en garantía de sus derechos.
- c) Las cancelaciones de tarjetas por sustracción, pérdida, voluntarias o por resolución contractual.

Artículo 33: Aviso a los proveedores. El emisor deberá informar inmediatamente a los proveedores sobre las cancelaciones de Tarjetas de Crédito antes de su vencimiento sin importar la causa. La falta de información no perjudicará al proveedor.

Artículo 34: Las transgresiones a la regulación vigente serán inoponibles al proveedor, si el emisor hubiera cobrado del titular los importes cuestionados.

Artículo 35: Terminales electrónicas. Los emisores instrumentarán terminales electrónicas de consulta para los proveedores que no podrán excluir equipos de conexión de comunicaciones o programas informáticos no provistos por aquellos, salvo incompatibilidad técnica o razones de seguridad, debidamente demostradas ante la autoridad de aplicación para garantizar las operaciones y un correcto sistema de recaudación impositiva.



Artículo 36: Pagos diferidos. El pago con valores diferidos por parte de los emisores a los proveedores, con cheques u otros valores que posterguen realmente el pago efectivo, devengaran un interés igual al compensatorio o por financiación cobrados a los titulares por cada día de demora en la efectiva cancelación o acreditación del pago al proveedor.

Artículo 37: El proveedor está obligado a:

- a) Aceptar las tarjetas de crédito que cumplan con las disposiciones de esta ley.
- b) Verificar siempre la identidad del portador de la tarjeta de crédito que se le presente.
- c) No efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.
- d) Solicitar autorización en todos los casos.

CAPÍTULO II

Del contrato entre el emisor y el proveedor

Artículo 38: El contrato tipo entre el emisor y el proveedor contendrá como mínimo:

- a) Plazo de vigencia.
- b) Topes máximos por operación de la tarjeta de que se trate.
- c) Determinación del tipo y monto de las comisiones, intereses y cargos administrativos de cualquier tipo.
- d) Obligaciones que surgen de la presente ley.



- e) Plazo y requisitos para la presentación de las liquidaciones.
- f) Tipo de comprobantes a presentar de las operaciones realizadas.
- g) Obligación del proveedor de consulta previa sobre la vigencia de la tarjeta. Además deberán existir tantos ejemplares como partes contratantes haya y de un mismo tenor.

Artículo 39: Preparación de vía ejecutiva. El emisor podrá preparar la vía ejecutiva contra el titular, de conformidad con lo prescrito por las leyes procesales vigentes en el lugar en que se acciona, pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a) El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito instrumentado en legal forma.
- b) El resumen de cuenta que reúna la totalidad de los requisitos legales.

Por su parte el emisor deberá acompañar

- a) Declaración jurada sobre la inexistencia de denuncia fundada y válida, previa a la mora, por parte del titular o del adicional por extravío o sustracción de la respectiva Tarjeta de Crédito.
- b) Declaración jurada sobre la inexistencia de cuestionamiento fundado y válido, previo a la mora, por parte del titular, de conformidad con lo prescrito por los Artículo 27 y 28 de esta ley.

Artículo 40: El proveedor podrá preparar la vía ejecutiva contra el emisor pidiendo el reconocimiento judicial de:

- a) El contrato con el emisor para operar en el sistema.



- b) Las constancias de la presentación de las operaciones que dan origen al saldo acreedor de cuenta reclamada, pudiendo no estar firmadas si las mismas se han formalizado por medios indubitables.
- c) Copia de la liquidación presentada al emisor con constancia de recepción, si la misma se efectuó.

Artículo 41: Pérdida de la preparación de la vía ejecutiva. Sin perjuicio de quedar habilitada la vía ordinaria, la pérdida de la preparación de la vía ejecutiva se operará cuando:

- a) No se reúnan los requisitos para la preparación de la vía ejecutiva de los Artículo anteriores.
- b) Se omitan los requisitos contractuales previstos en esta ley.
- c) Se omitan los requisitos para los resúmenes establecidos en el Artículo 23 de esta ley.

Artículo 42: Los saldos de Tarjetas de Créditos existentes en cuentas corrientes abiertas a ese fin exclusivo, no serán susceptibles de cobro ejecutivo directo. Regirá para su cobro la preparación de la vía ejecutiva prescrita en los Artículo 38 y 39 de la presente ley.



Título IV

Disposiciones Comunes

Artículo 43: Controversias entre el titular y el proveedor. El emisor es ajeno a las controversias entre el titular y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas salvo que el emisor promoviera los productos o al proveedor pues garantiza con ello la calidad del producto o del servicio.

Artículo 44: Incumplimiento del proveedor. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor con el titular, dará derecho al emisor a resolver su vinculación contractual con el proveedor.

Artículo 45: Incumplimiento del emisor con el proveedor. El titular que hubiera abonado sus cargos al emisor queda liberado frente al proveedor de pagar la mercadería o servicio aun cuando el emisor no abonará al proveedor.

Artículo 46: Cláusulas de exoneración de responsabilidad. Carecerán de efecto las cláusulas que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan directa o indirectamente en la relación contractual.

Artículo 47: De la prescripción. Las acciones de la presente ley prescriben:

- a) Al año, la acción ejecutiva.
- b) A los tres (3) años, las acciones ordinarias.

Artículo 48: Sanciones. La autoridad de aplicación, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en las mismas o por irregularidades reiteradas, podrá aplicar a las emisoras las siguientes sanciones de apercibimiento: multas hasta veinte (20) veces el importe de la operación en cuestión y cancelación de la autorización para operar.



Artículo 49: Cancelación de autorización. La cancelación no impide que el titular pueda iniciar las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes.

Artículo 50: Autoridad de aplicación. A los fines de la aplicación de la presente ley actuarán como autoridad de aplicación:

- a) El Banco Central de la República Argentina en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros.
- b) La Secretaría de Industria, Comercio y Minería de la Nación: en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales.

Artículo 51: Del sistema de denuncias. A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o perdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día, identificando y registrando cada una de ellas con hora y número correlativo, el que deberá ser comunicado en el acto al denunciante.

Artículo 52: De los Jueces Competentes. Serán jueces competentes, en los diferendos entre:

- a) Emisor y titular, el del domicilio del titular.
- b) Emisor y fiador, el del domicilio del fiador.
- c) Emisor y titular o fiador conjuntamente, el del domicilio del titular.
- d) Emisor y proveedor, el del domicilio del proveedor.

Artículo 53: Prohibición de informar. Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las "bases de datos de antecedentes financieros personales" sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de Tarjetas de Crédito u opciones cuando el titular no haya cancelado sus obligaciones, se encuentre



en mora o en etapa de refinanciación. Sin perjuicio de la obligación de informar lo que correspondiere al Banco Central de la República Argentina. Las entidades informantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los beneficiarios de las extensiones u opciones de Tarjetas de Crédito por las consecuencias de la información provista.

Artículo 54: Las entidades emisoras deberán enviar la información mensual de sus ofertas a la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, la que deberá publicar en el mismo período, el listado completo de esa información en espacios destacados de los medios de prensa de amplia circulación nacional. El Banco Central de la República Argentina aplicará las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento a la obligación de informar, establecida precedentemente, que se denuncie por la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.

Artículo 55: En aquellos casos en que se ofrezcan paquetes con varios servicios financieros y bancarios, incluyendo la emisión de Tarjetas de Crédito, se debe dejar bien claro, bajo pena de no poder reclamar importe alguno, dentro de la promoción, el costo total que deberá abonar el titular todos los meses en concepto de costos por los diferentes conceptos, especialmente ante la eventualidad de incurrir en mora o utilizar los servicios ofertados.

Artículo 56: Tarjetas de Compra exclusivas y de Débito. Cuando las Tarjetas de Compra exclusivas o de Débito estén relacionadas con la operatoria de una Tarjeta de Crédito, le serán aplicables las disposiciones de la presente ley.

Artículo 57: Orden Público. Las disposiciones de la presente ley son de orden público.

Artículo 58: Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.



5.1.3. Ley de promoción y ordenamiento del uso de la tarjeta de crédito Ley No 515. aprobada el 3 de diciembre de 2004 en la república de Nicaragua

Hace saber al pueblo nicaragüense que: LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA En uso de sus facultades; HA DICTADO La siguiente: LEY DE PROMOCIÓN Y ORDENAMIENTO DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO.

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto promover el buen uso de la tarjeta de crédito, establecer estipulaciones de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario y regular el interés que se cobra a quienes hagan uso de ella. El contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito y las operaciones derivadas del mismo, se consideran de interés público. Para efectos de la presente Ley, se establece como órgano encargado de regulación y fiscalización a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la que en lo sucesivo se denominará simplemente "órgano regulador".

Artículo 2. La apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito deberán ser llevados a cabo por entidades mercantiles en los términos establecidos en la presente Ley y normativas que para ese fin se emitan por el órgano regulador. Tales entidades serán consideradas como un ente emisor, aunque lo hagan en condición de coemisor o cualquier otra calificación no precisada en esta Ley.

Artículo 3. Sólo podrán autorizar créditos en cuenta corriente y emitir tarjetas de crédito las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, las que funcionarán de conformidad al Código de Comercio y otras leyes que regulan a este tipo de sociedades en todo lo que no se modifique por la presente ley. Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.



Artículo 4. Los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito que las personas jurídicas señaladas en el párrafo anterior autoricen a los usuarios de la tarjeta de crédito se sujetarán a lo establecido en el Artículo 46 de la Ley 314, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en Las Gacetas Nos. 198, 199 y 200 del 18,19 y 20 de octubre de 1999. En el caso de los intereses moratorios se atenderá a lo dispuesto en los Artículos 2002 y 2003 del Código Civil de la República de Nicaragua, los que establecen que cuando se demandaren solo los intereses moratorios, estos nunca podrán exceder en monto ni cuantía a la deuda principal y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder el 25% (veinticinco por ciento) del adeudo principal. Así mismo, si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción. La relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo el principio de la buena fe, en los negocios. El pago indebido cobrado de mala fe se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cien veces el monto de dicho valor. Tal cobro se demostrará con la sola presentación del estado de cuenta del cliente. Todo sin perjuicio de la restitución al usuario del valor cobrado más los intereses causados.

Artículo 5. Los modelos de contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito que sean usados para establecer la relación entre el emisor y el usuario de la tarjeta de crédito deberán ser aprobados por el órgano regulador. Una vez aprobado deberán ser publicados en cualquier medio de comunicación social escrito de circulación nacional a cuenta del emisor de la tarjeta de crédito. Los contratos celebrados entre el usuario y el emisor de la tarjeta de crédito serán revisados por este órgano regulador. Los contratos actualmente en vigencia mantendrán su validez por un período de seis meses contados a partir de la publicación de la presente Ley. En el caso que estos contratos fueren renovados, los mismos deberán observar lo estipulado en la presente Ley y lo relacionado en la normativa que para tal fin emita el órgano regulador.



Artículo 6. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos, en base a la presente Ley, determinará los mecanismos para la aprobación de los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito, los que deberán ser puestos en práctica por todas las entidades emisoras de domicilio nicaragüense con todos los usuarios de tarjeta de crédito que suscriban tales contratos.

Artículo 7. Todo cobro efectuado en concepto diferente al de la compra de bienes o adquisición de servicios por parte del usuario de la tarjeta de crédito, tales como emisión de tarjetas, comisiones, manejo o cobro extrajudicial, no generarán intereses en los primeros cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. De no cancelarse en ese período tales sumas, se considerarán incluidas al principal y generarán el interés correspondiente. Cualquier tipo de recargo a cobrar por efecto de comisiones, mora, seguro o manejo, entre otros, deberá estar previamente establecido en el contrato de adhesión o en su defecto aceptado expresamente por el usuario de la tarjeta de crédito para que le pueda ser cobrada en su estado de cuenta correspondiente. En ninguno de estos casos, el silencio por parte del usuario de la tarjeta de crédito o débito podrá ser interpretado como señal de aceptación.

Artículo 8. En concepto de honorarios por gestiones de cobro extrajudicial en todos aquellos contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito cuyo límite de crédito sea menos al equivalente de un mil quinientos dólares (\$1,500 USD) de Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas, no se podrá exceder de diez dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en córdobas. En todos los otros casos, tal cobro no podrá exceder del uno por ciento (1%) del monto adeudado.

Artículo 9. El emisor queda obligado a comunicar al fiador solidario en los casos que se haya constituido tal fiador en los términos autorizados por esta Ley, el estado de mora en que ha incurrido el deudor principal. El fiador solidario queda exento de responsabilidad por los créditos autorizados por el emisor en exceso al límite original de



crédito suscrito con el usuario, salvo que este diere su autorización expresamente al momento de establecerse el nuevo límite de crédito o extrafinanciamiento. El emisor de la tarjeta de crédito está obligado a notificar al fiador de cualquier estado de mora en la que haya incurrido el usuario de la tarjeta de crédito, en un plazo no mayor de 30 días posteriores de ocurrido tal hecho. De no verificarse tal notificación en el tiempo establecido en el presente Artículo, el emisor de la tarjeta pierde su derecho de reclamar el pago vencido al fiador del deudor principal.

La obligación de notificación será efectuada de conformidad a la norma que dicte el órgano regulador.

Artículo 10. Sin detrimento de las demás disposiciones que establece la presente Ley y las que desarrolle la norma que emita el órgano regulador, el contrato de emisión de tarjeta de crédito deberá reunir las siguientes condiciones:

- a) El contrato deberá ser redactado en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el eventual fiador personal del titular, en su caso y para el usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor. El emisor deberá entregar tantas copias del contrato como partes intervengan en el mismo.
- b) El contrato deberá redactarse claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
- c) Las cláusulas que generen responsabilidad para el usuario de la tarjeta de crédito deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

Artículo 11. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación común relativo a las nulidades en los contratos, será nulas las siguientes cláusulas:

- a) Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos y garantías que otorga la presente Ley.



- b) Las que faculden al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.
- c) Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago de su adeudo. Los intereses corrientes o moratorios en su caso, solo se cobrarán sobre saldos deudores. Los intereses moratorios no son capitalizables. Esto significa que en ningún caso se podrá cobrar interés sobre interés.
- d) Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.
- e) Las cláusulas adicionales no autorizadas por el órgano regulador.
- f) Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral del contrato sin causa previamente acordada en el mismo.
- g) Las que impongan compulsivamente al titular un representante.
- h) Las que le impongan al usuario de la tarjeta un domicilio diferente al propio.

Artículo 12. Responsabilidad por pérdida, extravío o destrucción de tarjeta de crédito. En caso de pérdida, extravío o destrucción de la tarjeta de crédito, el usuario de la tarjeta estará obligado a dar aviso de inmediato a la institución emisora para que la ponga fuera de servicio u ordene su inmediata cancelación. Para tal efecto, el emisor deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al notificante de la tarjeta perdida, extraviada o destruida un número de notificación que evidencie el reporte. En este caso, la responsabilidad del usuario de la tarjeta cesará las veinticuatro horas de haber efectuado el respectivo aviso. El emisor de la tarjeta de crédito deberá poner a disposición del usuario un número telefónico con servicio las veinticuatro horas del día con el único fin de recibir informe sobre robo, extravío o



pérdida de la tarjeta de crédito para su bloqueo de forma inmediata por parte del emisor.

Artículo 13. De la Usura. Sin perjuicio de lo establecido en la legislación penal vigente y de las sanciones que de forma administrativa fije el órgano regulador, cometen el delito de usura, los que en cualquier forma cobren un interés mayor al previamente establecido en el contrato respectivo, aún cuando dicho interés o recargo se encubra o disimule de cualquier manera o se le dé otras denominaciones, tales como pago vencido, cargo por servicios o cualesquiera otros términos o conceptos, salvo lo establecido para los casos del Artículo 8 de la presente Ley.

Artículo 14. Queda facultado el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras a emitir las normas necesarias para la correcta aplicación de esta Ley. Tales normas serán cumplidas por el emisor de la tarjeta de crédito aunque no esté sujeto a la fiscalización y control de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Artículo 15. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras en un plazo no mayor de sesenta días contados a partir de la publicación de la presente Ley en La Gaceta, Diario Oficial, emitirá una norma que regule el método para la realización del cobro del principal, intereses corrientes y moratorios, comisiones, cobros extrajudiciales y cualquier otro cobro generado o derivado del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la Tarjeta de Crédito. Tal método será de aplicación uniforme por todos los emisores de tarjeta de crédito de domicilio nicaragüense.

Artículo 16. Para la emisión de las normas de las que se habla en los Artículos anteriores, el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras, tendrá en cuenta las prácticas y usos que han caracterizado el negocio de la tarjeta de crédito, velando por una incorporación novedosa que garantice los derechos de todos los operadores del tráfico mercantil con énfasis en el



derecho de los usuarios. Cuando el pago sea realizado usando tarjeta de crédito, se prohíbe cualquier tipo de cobro adicional al precio de venta ofrecido por los proveedores de esos bienes o servicios. Así mismo, se prohíbe cualquier práctica comercial discriminatoria como consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de crédito, particularmente los referidos a descuentos ofertas y promociones. No podrá efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta de crédito o débito, a menos que tal diferencia opere en beneficio del uso de la tarjeta.

Artículo 17. Para protección del interés público, por ministerio de ley, las entidades emisoras de tarjetas de crédito quedan facultadas para darse a conocer entre ellas el historial de pago del usuario de la tarjeta de crédito con conocimiento previo del usuario de dicha tarjeta. También podrán hacer uso de la Central de Riesgos que funciona en la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras.

Artículo 18. Sólo podrá gozar de los privilegios bancarios en los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito, el emisor de la tarjeta de crédito que se encuentre sujeto a la supervisión, vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras en los términos establecidos por la ley de la materia.

Artículo 19. Para todos los efectos relacionados con el riesgo de crédito, el emisor de una tarjeta de crédito sujeto a la supervisión, vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, considerará en la evaluación del crédito otorgado al usuario de la tarjeta de crédito, el total del crédito autorizado a éste por todos los emisores con los datos proporcionados por la Central de Riesgos de la que se habla en el Artículo 17 de la presente Ley.

Artículo 20. Con independencia del nombre o la forma que adopte el contrato en la que un emisor autoriza un crédito en el que se emplea una tarjeta de crédito, tal contrato se considerará como un contrato de crédito en cuenta corriente y se regirá por la presente Ley, el Código de Comercio, el Código Civil y demás legislación de la materia. La



Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras deberá supervisar todo lo relativo a las promociones, premios, campañas de regalos u otros, que ofrezcan los emisores de tarjetas para su efectivo cumplimiento.

Artículo 21. La presente Ley es de orden público e interés social y entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dada en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los tres días del mes de diciembre de dos mil cuatro. CARLOS NOGUERA PASTORA, Presidente de la Asamblea Nacional. MIGUEL LÓPEZ BALDIZON, Secretario de la Asamblea Nacional. Por tanto: Téngase como Ley de la República. Publíquese y Ejecútese. Managua, diecisiete de enero de dos mil cinco. ENRIQUE BOLAÑOS GEYER, Presidente de la República de Nicaragua.

5.2. Bases para una propuesta de solución

Tomando como base que los perjuicios a los usuarios de las tarjetas de crédito, que trascienden a los usuarios de las tarjetas de débito, en cuanto al perjuicio patrimonial directo que sufren estos últimos cada vez que realizan retiros en cajeros que no son de la red de sucursales del banco emisor y en el caso de los primeros, los intereses y cobros abusivos de que son objeto y que derivado de la falta de una coordinación de la legislación financiera y crediticia del país, estos abusos están siendo permitidos incluso legalmente, es que se hace necesario el hecho de que se establezca en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario esta circunstancia, adicionalmente, quien escribe considera de interés el establecer delitos que puedan cometer los emisores de las tarjetas de crédito, debiéndose establecer en el Código Penal.

Por lo anterior, se sugiere que se establezcan las siguientes figuras delictivas relacionadas con los abusos que se cometen por parte de proveedores en contra de consumidores o usuarios, en el tema de uso de las tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, así como de otros servicios financieros, como los préstamos, etc.



5.2.1. La usura en contra de consumidores o usuarios

Debe contener por lo menos los siguientes elementos:

- a) Quien por medio de un acuerdo o convenio, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación ocultarla o disminuirla obtenga para sí o para un tercero, directa o indirectamente una prestación que implique una ventaja o beneficio notoriamente desproporcionado a la contraprestación que por su parte realiza, incurrirá en este delito
- b) Que deberá ser sancionado con prisión de uno a tres años y serán sancionados con multa.
- c) También regularse que en la misma pena incurrirá quien en operaciones de crédito o financiamiento obtenga a título de intereses, comisiones o recargos de servicio, una cantidad por encima de las tasas máximas respectivas fijadas o permitidas por el Banco Central de Guatemala.

5.2.2. El delito de recargos ilegales

Deberá contener por lo menos los siguientes elementos:

- a) El proveedor de bienes o el prestador de servicios que cobre a los consumidores o usuarios un recargo o comisión por el medio de pago utilizado por éste (tarjetas de crédito, débito, cheques o cualquier otro instrumento de pago) para adquirir un bien o pagar un servicio es quien se hace acreedor de la comisión de este delito.
- b) Deberá ser sancionado con prisión de seis meses a un año y con multa.



5.2.3. Del delito de usura en las operaciones de financiamiento

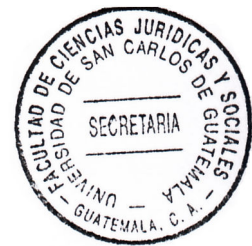
Este delito deberá contener por lo menos los siguientes elementos:

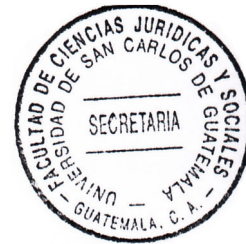
- a) Quien en operaciones de venta a crédito de bienes o servicios o de financiamiento para tales operaciones obtenga a título de intereses, comisiones o recargos, cualquier cantidad por encima de los máximos que sean fijados o permitidos por el Banco Central de Guatemala, en atención a las condiciones existentes en el mercado financiero nacional, incurrirá en este tipo de delito.
- b) Deberá ser sancionado con pena de prisión de dos a cinco años y con multa.



CONCLUSIONES

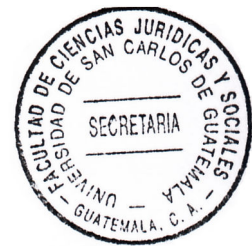
1. El Derecho de Consumo se encuentra constituido por una serie de principios, leyes e instituciones, que han sido creadas para facilitar el intercambio de bienes y servicios por dinero y éste se agudiza a través de la historia aún más con el apareamiento del dinero y que se ha concretizado en la actualidad, con los aspectos relacionados con la globalización económica mundial.
2. A través de la historia del Derecho de Consumo, existe la tendencia de que a nivel nacional e internacional se proteja de mejor manera a la colectividad que se constituye como consumidora o usuaria.
3. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, es la ley principal en Guatemala, que regula las relaciones que se suscitan entre proveedores de bienes o servicios y consumidores o usuarios, estableciendo instituciones, formas de resolver conflictos, derechos y obligaciones, prohibiciones, sanciones administrativas, etc.
4. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario es el encargado de dirigir y regular las políticas de protección a favor de los consumidores o usuarios, para equiparar de algún modo las desigualdades existentes en el tema de los servicios financieros y bancarios.
5. Existe una desprotección de los consumidores y usuarios en el tema de servicios financieros y bancarios especialmente en cuanto a los créditos que se obtienen por los particulares en el uso de las tarjetas de crédito, tanto en la Ley de Protección a los Consumidores o Usuarios, como a nivel internacional.

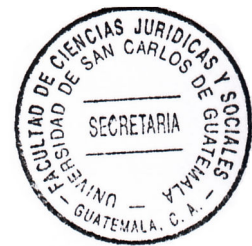




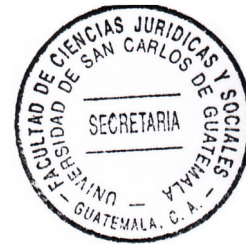
RECOMENDACIONES

1. Que el Ministerio de Economía a través de distintos planes centinelas dirigidos por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, hagan valer los principios, leyes e instituciones que han sido creadas para facilitar el intercambio de bienes y servicios, especialmente financieros y bancarios que han sido afectados por la globalización económica mundial.
2. El Ministerio de Economía por medio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- debe promover y divulgar los derechos de los consumidores y usuarios, a través de los distintos medios de comunicación a nivel nacional.
3. El Estado debe priorizar las acciones de la DIACO del Ministerio de Economía, tendientes a prevenir las infracciones a los derechos de los guatemaltecos en su calidad de consumidores y usuarios, en el tema de los servicios financieros y bancarios, como parte general del ámbito de protección general que deben brindar a estos.
4. Los consumidores y especialmente los usuarios de tarjetas de crédito, se encuentran totalmente desprotegidos, razón por la cual el Congreso de la República, debe de reformar la Ley correspondiente, en donde se regulen los intereses pagados por el uso de tarjetas de crédito, que se fije un límite y se regule la usura en contra de los usuarios.





ANEXOS



Presentación y análisis de trabajo de campo

El trabajo de campo consistió en una entrevista a distintas personas que visitaron la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor durante el período de una semana del mes de diciembre de dos mil siete, respecto a los temas abordados en el presente trabajo, por lo que a continuación se presentan los resultados del mismo.

CUADRO No. 1

Pregunta: ¿Cree usted que la dirección de atención y asistencia al consumidor protege los derechos de los consumidores y usuarios?

Respuesta	Cantidad
Si	08
No	14
Total:	22

Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.



CUADRO No. 2

Pregunta: ¿Considera que existe una desigualdad entre los consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios?

Respuesta	Cantidad
Si	20
No	02
Total:	22

Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.

CUADRO No. 3

Pregunta: ¿Cree usted que los consumidores y usuarios se encuentran protegidos por el estado y pueden hacer valer sus derechos a través de la diaco?

Respuesta	Cantidad
Si	10
No	12
Total:	22

Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.



CUADRO No. 4

Pregunta: ¿En dónde cree que ha habido más abuso de los derechos de los consumidores o usuarios?

Respuesta	Cantidad
EN EL COMERCIO	05
EN LOS BANCOS	05
EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	06
OTROS	06
Total:	22

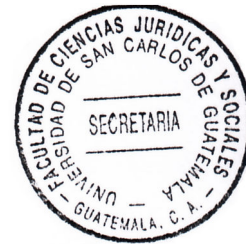
Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.

CUADRO No. 5

Pregunta: ¿Tiene alguna experiencia de abusos de proveedores de bienes o servicios?

Respuesta	Cantidad
Si	19
No	03
Total:	22

Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.



CUADRO No. 6

Pregunta: ¿Sabe usted cuáles son sus derechos y obligaciones en el mundo de consumo?

Respuesta	Cantidad
Si	16
No	06
Total:	22

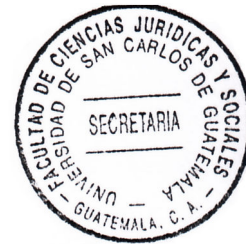
Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.

CUADRO No. 7

Pregunta: ¿Sabe usted cuales son las obligaciones y derechos de los proveedores de bienes o servicios?

Respuesta	Cantidad
Si	16
No	06
Total:	22

Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.



CUADRO No. 8

Pregunta: ¿Cree usted que la Ley de protección al consumidor y usuario debe regular delitos y faltas que se cometen en contra de consumidores o usuarios por parte de los proveedores de bienes o servicios?

Respuesta	Cantidad
Si	21
No	01
Total:	22

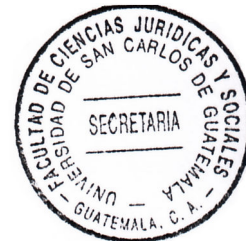
Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.

CUADRO No. 9

Pregunta: ¿Considera que según su experiencia, existen abusos en cuanto a intereses, intereses por mora, es decir, intereses sobre intereses y otros tipos de abusos por parte de los servicios financieros (bancos, empresas prestamistas, etc.)

Respuesta	Cantidad
Si	21
No	01
Total:	22

Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.



CUADRO No. 10

Pregunta: ¿cree usted que este tipo de abusos (de los que cometen los servicios financieros) deben regularse en la ley de protección al consumidor y usuario, incluso, tipificarse como delito en el código penal como sucede en otras legislaciones del mundo?

Respuesta	Cantidad
Si	21
No	01
Total:	22

Fuente: Investigación de campo, diciembre 2007.

De conformidad con los resultados del trabajo de campo, se puede determinar que la mayoría ha sido congruente en mencionar que a pesar de que existen mecanismos de protección, como es la Ley de protección al Consumidor y Usuario, los mismos no son suficientes y especialmente se ha evidenciado y ha sido de conocimiento general y público, el abuso constante de que son objeto los tarjetahabientes y que sería conveniente de que se tipificara como delito las conductas abusivas de los emisores de las tarjetas de crédito, especialmente en el cobro de intereses por mora, intereses por capital, intereses por manejo de cuenta y una serie de cobros indebidos que realizan los emisores de tarjetas y que perjudican los derechos de los consumidores, abusando de la necesidad en que se encuentran estos y que efectivamente, como muchos de ellos lo mencionan, abusan de la necesidad cuando una persona desea pagar el supermercado al final de mes, por ejemplo o comprar útiles a principio de año, ya que en ausencia de las tarjetas de crédito, acudirían a un banco y llenarían todos los requisitos y trámites que existen para obtener un crédito que no podría ser de inmediato como sucede con las tarjetas de crédito, pero esta circunstancia, como se dijo anteriormente, es aprovechada por los emisores de estas



tarjetas de crédito para incrementar y crear intereses por mora, intereses por intereses etc. y que al final de cuentas, recapitalicen y se vuelvan millonarios únicamente con los intereses cobrados a los tarjetahabientes, que pagan y pagan pero intereses y se convierte en una historia de nunca acabar por cuanto no terminan de pagar el capital y al final de cuentas, resultan cayendo en morosidad y como consecuencia, a dar por terminada la relación contractual y ya no ser sujeto de crédito.

Como mencionaron algunos de los entrevistados, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se tarda mucho cuando se presenta una queja de cualquier naturaleza, adicionalmente, el usuario en cuanto a las tarjetas de crédito, paga más de la tasa legal de interés sólo que en otro concepto y reiterando la práctica que realizan los emisores de las tarjetas de crédito, concluyendo uno de los entrevistados de que existe el interés por mora, que se convierte en un robo autorizado del sistema que no acabará.



BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE, Luis, Colección de textos económicos, (s.l.i); (s.e), págs. 65,67.

CARPIO, Lic. Ramiro. **Catecismo Constitucional**, (s.l.i); (s.e), (1995).

Departamento de publicaciones, Facultad de Ciencias Económicas universidad de San Carlos de Guatemala. **Colección Textos Económicos IV**.

Espalsa Calpe, Sociedad Anónima, **Enciclopedia de consulta**, pág. 287.

GRAMAJO QUEME, Licenciada Mónica A. Informe **“Historia de protección al consumidor en Guatemala”**, (s.l.i); (s.e).

Introducción a la economía, (s.l.i); (s.e), pág. 87

Instituto de Agricultura, Recursos Naturales y Ambiente universidad Rafael Landivar y Asociación Instituto de Incidencia Ambiental. Perfil Ambiental de Guatemala: **Tendencias y reflexiones sobre la gestión ambiental. Guatemala**, (2006).

JARAMILLO, C. Felipe y LEDERMAN, Daniel. RD-CAFTA **“Desafíos y oportunidades para Centroamérica. resumen preliminar”**, (s.l.i); (s.e), (Mayo 2005)

KENNEDY, John F. **Discurso en el Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica** el 15 de marzo de 1962 Consulta Internet:

Ministerio de Educación, Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas. **Derecho a los Derechos del Consumidor**, (s.l.i); (s.e).

www.goesjuridica.com.html, **Estudio sobre el Funcionamiento de la Diaco**.



www.goesjuridica.com.html, **Historia de la revolución industrial.**

www.goesjuridica.com.html, **Las tarjetas de crédito, historia y evolución.**

Legislación:

Constitución Política de la Republica de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, 1986

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto numero 1701 del Congreso de la Republica de Guatemala, 1967

Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, 2003.

Ley de Protección al Consumidor, Decreto numero 776 de la Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador, 2005.