


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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central shield with a figure holding a staff, surrounded by a crown and other heraldic elements. The shield is flanked by two columns. The outer ring of the seal contains the Latin motto: "SICUT ERIT CONSPICUA CAROLINA ACADÉMIA COACTEMALENSIS INTER CÆTERAS VIRIBUS".

LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS EN EL USO  
DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN  
LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO

EDGAR RODRIGO LÓPEZ CÁRDENAS

GUATEMALA, ABRIL DE 2009

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

**LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS EN EL USO DE LOS  
CAJEROS AUTOMÁTICOS Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO**



**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Y los títulos profesionales de

**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, Marzo 2009.

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE 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 Huítz Enríquez  
VOCAL IV: Br. Marco Vinicio Villatoro López  
VOCAL V: Br. Gabriela María Santizo Mazariegos  
SECRETARIO: Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente: Lic. Jaime Ernesto Hernández Zamora.  
Vocal: Lic. Rafael Morales Solares.  
Secretario: Lic. Héctor David España Pinetta.

**Segunda Fase:**

Presidente: Licda. Patricia Eugenia Cervantes Chacón.  
Vocal: Lic. Cesar Rolando Solares Salazar.  
Secretario: Lic. Luis Efraín Guzmán Morales.

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis”. (Artículo 43 del reglamento para los exámenes Técnico Profesionales de Abogacía y Notariado y Público de Tesis).

LICENCIADA CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGON  
ABOGADA Y NOTARIA  
COLEGIADA 5,656  
Boulevard Sur 1-025 Zona 4 de Mixco, Residenciales El  
Pedregal del Naranja Casa No. 1  
Teléfono 2437-4220



Guatemala, 7 de agosto del año 2008.

Licenciado  
Bonerge Amilcar Mejía Orellana  
Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
De la Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho.  
Señor Decano:

De manera atenta y respetuosa me dirijo a usted, con el objeto de manifestarle que por resolución de la Unidad de Tesis de fecha catorce de mayo del dos mil ocho, se me nombró como asesora de tesis del bachiller **EDGAR RODRIGO LOPEZ CARDENAS**, quien elaboró el trabajo intitulado: **LA DESPROTECCION DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS EN EL USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO.**

Luego de haber formulado algunas sugerencias al Bachiller López Cárdenas, mismas que fueron tomadas en consideración, haciendo constar que el contenido científico y técnico de la tesis arriba titulada, y la metodología utilizada, así como las técnicas de investigación utilizadas, son necesarias puesto que cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 32 del Normativo para elaboración de tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales del examen General Público. Estimo que la investigación realizada es de mucha importancia y los temas abordados en efecto son susceptibles de estudio y optimización.

En virtud de lo antes manifestado opino que el trabajo de tesis del Bachiller López Cárdenas, cumple los requisitos reglamentarios para ser aceptado y que sirva al examen público respectivo.

Cordialmente,

LICENCIADA  
Coralia Carmina Contreras Flores  
ABOGADA Y NOTARIA



UNIDAD ASESORIA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, doce de agosto de dos mil ocho.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) EDGAR ENRIQUE HERNÁNDEZ RIZO, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante EDGAR RODRIGO LÓPEZ CÁRDENAS, Intitulado: "LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS EN EL USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO".

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. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY  
JEFE DE LA UNIDAD ASESORIA DE TESIS

cc. Unidad de Tesis  
CMCM/slth



Lic. EDGAR ENRIQUE HERNANDEZ RIZO  
5a. Avenida 11-70 zona 1  
Oficina 6 "C", 6to. Nivel  
Edificio Herrera  
Teléfono 2220 9896 - Fax 2251 8942  
Ciudad de Guatemala, C. A.



Guatemala, 26 de septiembre del 2,008.-

Licenciado  
Carlos Manuel Castro Monroy,  
Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales,  
Universidad de San Carlos de Guatemala.  
Su Despacho.

Señor Director:

Según nombramiento emitido por esa jefatura el doce de agosto de dos mil ocho, en donde se me nombra como Revisor del trabajo de tesis del Bachiller Edgar Rodrigo López Cárdenas, intitulado: "LA DESPROTECCION DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS EN EL USO DE CAJEROS AUTOMATICOS Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO", para lo cual me permito manifestarle:

Al efectuar la revisión del trabajo de tesis mencionado, comprobé que aporta información valiosa, técnica y científica que será de gran utilidad para los estudiosos del Derecho, y que, en él se utilizó las técnicas de investigación bibliográficas incluyendo autores nacionales y extranjeros, así como investigación estadística y de campo, cumpliendo con los requisitos establecidos por nuestra casa de estudios y las técnicas de investigación social.

De esa manera, DICTAMINO EN FORMA FAVORABLE, pues el trabajo en mención, llena los requisitos establecidos por esta casa de estudios, en especial lo regulado en el artículo 32 del Normativo para la elaboración de Tesis de Graduación, contribuyendo además con los usuarios de los cajeros automáticos e incorporar los mecanismos para que dicho servicio también sea utilizado por las personas no videntes.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Edgar Enrique Hernández Rizo'. Below the signature is a horizontal line.

ABOGADO Y NOTARIO

Lic. Edgar Enrique Hernández Rizo

Abogado y Notario

Colegiado No. 3,428



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, dos de marzo del año dos mil nueve.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante EDGAR RODRIGO LÓPEZ CÁRDENAS, Titulado LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS EN EL USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

CMCM/sllh



## **DEDICATORIA**

- A DIOS:** Porque me ha guiado a lo largo de mi vida y me ha permitido alcanzar tan importante logro.
- A MIS PADRES:** Oscar Humberto López Lemus y Ligia Esperanza Cárdenas Velasco, que gracias a su amor, comprensión y apoyo incondicional he logrado alcanzar una de las metas mas importantes de mi vida.
- A MIS HERMANOS:** Ligia María, Roxanda y Erwin, los quiero mucho.
- A MI SOBRINITA:** Gaby, te amo y que Dios te bendiga.
- A MI FAMILIA EN GENERAL:** Que Dios los bendiga a todos.
- A MI NOVIA:** Jazmine, gracias por el apoyo que me has brindado en todo momento, te amo.
- A MIS AMIGOS:** Luis, Renato, Magdiel, Francisco, Edwin, Paty, Astrid, y al grupo de los tukis, gracias por brindarme su amistad.
- A LOS LICENCIADOS:** Emilio Marroquín, Rudy Hernández, Juan Pineda, Julio Ixcamey, Edgar Hernández, gracias por el apoyo y muestras de afecto que recibido de ustedes en distintos momentos de mi vida.
- ESPECIALMENTE A:** Mi queridísima, tricentenaria **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, en especial a mi **FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.**



## ÍNDICE:

Pág.

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

### CAPÍTULO I

1. El derecho de consumo y la ley de protección al consumidor y usuario.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Definición de derecho de consumo.....	5
1.3. Características fundamentales del derecho de consumo.....	6
1.4. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	7
1.5. Descripción y análisis del contenido de la ley.....	8

### CAPÍTULO II

2. La protección de los consumidores en el derecho comparado.....	33
2.1 Regulación del derecho de consumo en Nicaragua.....	34
2.2 República de Costa Rica.....	36
2.3 Situación a nivel de los países de América del Sur.....	42
2.4 Análisis de la legislación de Estados Unidos de Norteamérica.....	45
2.5 Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en comparación a la legislación extranjera en materia de la utilización de cajeros automáticos.....	60
2.6 Necesidad de establecer en el mecanismo que regule en la ley, la protección de los consumidores o usuarios en el uso de los cajeros automáticos.....	61

### CAPÍTULO III

3. El uso de los cajeros automáticos y los usuarios de este servicio.....	63
3.1 Los cajeros automáticos.....	63
3.2 El funcionamiento de los cajeros automáticos.....	65

	<b>Pág.</b>
3.3 La organización bancaria.....	65
3.4 Servicios que se prestan a través de los cajeros automáticos.....	66
3.5 Problemática de la sociedad guatemalteca.....	66
3.6 Las denuncias de abusos ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.....	67
3.7 Presentación del trabajo de campo.....	70
3.8 Bases para una propuesta de creación.....	85
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFÍA .....	93

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se elabora tomando en consideración no solamente los requisitos exigidos en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a obtener el grado académico de Licenciatura, sino también, por el hecho de que como estudiante de derecho, existen circunstancias que experimenta la sociedad y las cuales se caracterizan por ser novedosas y con ello, el apareamiento de formas de protección de manera reciente en la legislación guatemalteca respecto a los consumidores o usuarios dentro del derecho de consumo, como sucede con el uso y manejo de los cajeros automáticos y los derechos y obligaciones, así como los perjuicios derivados de ello. Es innegable para la sociedad guatemalteca, que los cajeros automáticos, vinieron a favorecer las transacciones bancarias principalmente, porque se evitó acudir a los bancos y realizar largas colas para cobrar un cheque, si el cuenta habiente puede recurrir a esas máquinas colocadas en lugares estratégicos para que a partir de ellas, se realicen los retiros de dinero.

Es también, cierto que en el mundo globalizado, el realizar este tipo de transacciones hace posible economizar tiempo y dinero, sin embargo, a la par de ello, también deben observarse circunstancias en donde se ven afectados los usuarios de este tipo de servicios, y como quedó evidenciado en el presente trabajo, no se encuentra aún regulada esa forma de protección, la cual debe existir en esta materia, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, de tal suerte que se propone su inclusión a través de la reforma.

Para una mayor comprensión el trabajo ha sido dividido en capítulos. En el primer capítulo se establecen aspectos generales e históricos del derecho de consumo. En el segundo capítulo, se hace una descripción y análisis de la Ley de Protección al Consumidor y usuario. En el capítulo tercero y cuarto, se hace referencia a los antecedentes históricos y funcionamiento, organización de los cajeros automáticos, las

vicisitudes en que se encuentran los usuarios respecto a los bancos propietarios de estos cajeros, la funcionalidad de los mismos, el estado de desprotección en cual se encuentran los usuarios de los mismos y la necesidad de establecer esa forma de protección especial en la Ley de Protección al Consumidor o Usuario, tomando también en cuenta los resultados del trabajo bibliográfico, documental y de campo. Por último, se incluyen las conclusiones y las recomendaciones en el presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. El derecho de consumo y la ley de protección al consumidor y usuario

#### 1.1 Antecedentes

La cuestión de defensa de los consumidores es uno de los temas clave en la sociedad moderna, precisamente calificada como “sociedad de consumo”. Pero, en opinión de quien escribe, si es cierto que en un momento determinado la problemática surgió como mera defensa o protección, hoy esa problemática, debe enfocarse con una perspectiva más amplia y más profunda: esta perspectiva debe contemplar, por supuesto, la defensa del consumidor y usuario, pero también la promoción del consumidor. Y ello debe hacerse buscando la autodefensa de los propios consumidores mediante su integración en poderosas asociaciones de consumidores y usuarios que contrarresten las fuertes posiciones de las empresas y sus organizaciones, las cuales se manifiestan en sus relaciones con aquéllas; lo cual como sucede con la realidad guatemalteca, encontrándose además muy lejos de alcanzarse, tomando en cuenta las pocas e incluso contadas organizaciones de consumidores y usuarios que funcionan en el país.

Lo anterior, no sucede a nivel internacional, como se verá más adelante, la historia del Derecho de Consumo y la protección a los consumidores ha surgido con mayor fuerza en otros países, especialmente los desarrollados como en Europa y Estados Unidos. Por un lado, se encuentra la protección que debe brindarse a los consumidores o usuarios quienes constituyen la parte más débil de las relaciones comerciales o mercantiles y, de otro lado, potenciando el sistema de la libre empresa a manera de hacer posible la competencia viva en el marco de una economía de mercado, lo cual tendrá seguramente como consecuencia la mejora de la vida en calidad y cantidad, lo cual se consigue obviamente con mejores bienes y servicios y más abundantes, puestos por las empresas al alcance del mayor número posible de ciudadanos.

En definitiva, se busca la mejor calidad de vida para todos los ciudadanos, asegurando la justicia en sus relaciones económicas y sociales, siendo éstas aspiraciones que han existido desde tiempos remotos.

El Derecho del consumidor nace, se desarrolla y se justifica en la sociedad de consumo. Regula la producción y la comercialización de productos y servicios a través del mundo del consumo. El Derecho del consumidor es la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo. Su surgimiento corre directamente de la revolución industrial, ya que ésta cambió por entero el día a día de los hombres.

Cuando se refiere al Derecho del consumidor no se pretende dar a entender la inexistencia de consumidores antes de su formación o que éstos estaban absolutamente desamparados; simplemente los mecanismos previstos para su tutela resultaban incorrectos y aún más, recientemente, incompletos.

El derecho del consumidor ha surgido entonces como un estatuto personal del consumidor, que se ha planteado y que es el objeto y razón de ser de esta nueva disciplina jurídica que está surgiendo y que es la protección de aquel sujeto que se denomina consumidor, siendo la figura más importante y la razón de ser del derecho de consumo, aunque recientemente, han surgido otras, como el usuario, el fabricante, el proveedor de bienes, el proveedor de servicios, el prestador, el distribuidor, etc.

Por ello se considera importante iniciar este trabajo conceptualizándolo; en un principio el concepto de consumidor estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado. En este sentido hoy podría definir al consumidor, básicamente, “como toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras es el último eslabón en la cadena de producción, distribución y comercialización”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Piris, Cristian Ricardo. **Evolución de los derechos del consumidor**. Pág. 2

Se acomodan soluciones propias del liberalismo, se empieza a tener en cuenta que los fenómenos de masa no permiten remedios individualistas, basados en ideas sin ningún tipo de conexión con la sociedad de consumo.

“En el derecho occidental moderno se arraigaron ciertos principios que datan de la Revolución Francesa. Efectivamente, si a todos los hombres se los consideraba libres e iguales, era lógico que la contratación esté regida por el principio de autonomía de la voluntad y que entonces el contrato fuera ley para las partes”.<sup>2</sup>

Por otra parte en los tiempos previos a la sociedad de consumo el contrato era un acto casi excepcional, y que por ese motivo resultaba previamente negociado, discutido y acordado casi en detalle. “El derecho, entonces, solo debía intervenir para velar que la voluntad manifestada fuera realmente libre y en definitiva rodear de garantías a los negocios jurídicos de los particulares, individualismo y principio de no intervención del estado, aplicados a la relación de consumo, dio origen a la Teoría del libre mercado y el consumidor individual, en la que hipotéticamente empresario y consumidor se encontraban en igualdad de condiciones en el contexto de un mercado libre regido por las reglas de la oferta y la demanda”.<sup>3</sup>

“Pero si bien siempre existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo y de un mercado complejo, altamente diversificado”.<sup>4</sup> Combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos de la etapa de reconstrucción de posguerra (II Guerra Mundial). “Previo a este período el consumo no limitado a satisfacer necesidades básicas era considerado algo negativo”.<sup>5</sup>

La solución legislativa surge, a consecuencia de la aparición de formas de manifestación singulares para las relaciones jurídicas clásicas y en segunda medida por la situación de

---

<sup>2</sup> Arrighi, Jean M., **Comercio internacional y protección al consumidor**, pág. 14

<sup>3</sup> Bourgoignie, Thierry, **El derecho comunitario del consumo**, pág. 10

<sup>4</sup> Benjamín, Antonio, **Derecho al consumidor**, pág. 34

<sup>5</sup> Ibid.

vulnerabilidad en la que se encuentra el consumidor frente al fortalecimiento de la empresa.

Modernamente, la promulgación de los llamados estatutos de los consumidores ha sido una de las vías de protección de los ciudadanos, en cuantos adquirentes o aspirantes a la adquisición y al disfrute de bienes y de servicios. En el ordenamiento jurídico guatemalteco, además, este esquema de protección se encuentra constitucionalizado. Efectivamente, así lo contemplan los Artículos 2, 4, 44 y 119 inciso i) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

En el ámbito internacional, respecto a la legislación, conviene señalar que según un informe del Secretario General de la ONU de 1.997,<sup>6</sup> se han realizado notables avances a nivel mundial en la aplicación de las Directrices, tanto por las medidas adoptadas para la protección del consumidor a nivel nacional como por el fortalecimiento de la cooperación a nivel regional e internacional. También sostiene que se ha producido un auge de la conciencia pública sobre las cuestiones del consumidor sobre todo en la necesidad de proteger los intereses de los consumidores en una economía mundializada. En la actualidad podemos afirmar que constituye un gran desafío evaluar en que medida afectan al consumidor las grandes transformaciones que se están viviendo en el mundo, fenómenos que no existían en la década del '80 y que definen el contexto del mundo actual.

Si bien las Directrices no han quedado obsoletas es necesario evaluarlas a la luz de las nuevas tendencias; la globalización de los mercados financieros, liberalización del comercio mundial, creciente interdependencia entre los países, aparición de bloques económicos sin fronteras, desregulación de muchos campos de la actividad económica y el creciente interés en la relación entre modalidades de consumo y la protección del medio ambiente. Este último punto resulto ser tal importancia que motivó una propuesta del Consejo económico y social, en 1,998, en el sentido de ampliar las Directrices a los efectos de incluir modalidades de consumo sostenible.

---

<sup>6</sup> Página de la Organización de las Naciones Unidas ONU, <http://www.onu.com.html> (14 de mayo de 2008).



## 1.2 Definición de derecho de consumo

A pesar de que se trata de una disciplina jurídica reciente, existen algunos lineamientos que conllevan a establecer una definición de su contenido. Entre ellos, se encuentra:

Se define al derecho de consumo como el conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones”.<sup>7</sup>

De esta definición y de lo que se entiende respecto al derecho de consumo, derechos y obligaciones de consumidores, usuarios, de los proveedores de bienes o servicios, se puede describir como parte de la definición del Derecho de Consumo, los siguientes elementos:

- a) Es el conjunto de normas que tienden al restablecimiento de la libertad contractual o libertad privada, de la libre prestación del consentimiento en una economía de mercado. Es decir, a la válida declaración de voluntad unida a la noción de equilibrio.
- b) Se denomina Derecho de Consumo, asimismo, a las normas, de distinta naturaleza y origen, que atienden, también, por diversas vías, a la protección de los intereses jurídicos y económicos, personales y sociales, de los consumidores. Es un derecho pluridisciplinar, carente de autonomía. No es una rama concreta del Derecho.

“Derecho del consumo (o derecho del consumidor) es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. En general, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios. El derecho del consumo no es una rama autónoma del

---

<sup>7</sup> Reyes López, María José, **Derecho privado de consumo**, pág. 23

Derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del Derecho mercantil, del Derecho Civil y otros dentro del Derecho Administrativo e incluso del Derecho Procesal”.<sup>8</sup>

### **1.3 Características fundamentales del Derecho de consumo**

Existen una serie de características que pueden citarse en relación a lo que significa y es el Derecho de Consumo, sin embargo, se señalan a continuación, según considero, las más importantes y estas son:

- a) Se basa en que debe protegerse a la parte más débil de las relaciones comerciales o de consumo, dada la gran desigualdad existente entre consumidores y usuarios y las grandes empresas proveedoras de bienes y servicios.
- b) Se caracteriza por la proliferación de las contrataciones en masa mediante los llamados contratos de adhesión, los distintos ordenamientos jurídicos han ido viendo la necesidad de proceder a equilibrar la relación contractual mediante medidas que controlen la calidad de los productos y servicios, así como el equilibrio en las disposiciones contractuales.
- c) El derecho del consumo cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y los consumidores y estos son:
  - Los contratos de adhesión: prohíbe las cláusulas abusivas las cuales desequilibran la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios y trata de asegurar al consumidor el conocimiento por anticipado de todas las condiciones generales de la contratación que el empresario pretende utilizar.
  - Calidad de los bienes y servicios ofrecidos: requisitos mínimos.
  - Regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público.

---

<sup>8</sup> Derecho de consumo, <http://www.wikipedia.com.html>. (10 de mayo de 2008)

- Establece procedimientos especiales para que los consumidores y las asociaciones y organismos públicos creados para su defensa puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas abusivas.
- Enumera un elenco de infracciones por parte de los empresarios y las correspondientes sanciones a imponer por las autoridades competentes en materia de consumo.

#### 1.4 Principios que rige el Derecho de consumo

Universalmente existen diez principios básicos para la protección de los consumidores o usuarios los cuales son:

- 1) Compre lo que desee en donde desee.
- 2) Si no sirve, devuélvalo.
- 3) Normas de seguridad alimentaria y normas relativas a otros bienes de consumo.
- 4) Sepa lo que come.
- 5) Debe respetarse a los consumidores en los contratos.
- 6) En ocasiones los consumidores pueden cambiar de opinión.
- 7) Mayor facilidad para comparar precios.
- 8) No debe engañarse a los consumidores.
- 9) Protección durante sus vacaciones.
- 10) Indemnizaciones efectivas en caso de litigios transfronterizos.<sup>9</sup>

#### 1.5 La Ley de Protección al Consumidor y Usuario

La ley se encuentra contenida en el Decreto 006-2003 del Congreso de la República, y tuvo como fundamento lo que señalan sus considerandos en la forma siguiente:

---

<sup>9</sup> Página de la Organización de las Naciones Unidas ONU, <http://www.onu.com.hltm>, (15 de junio de 2008).

Considerando: Que el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala establece la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Considerando: Que Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 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 de los consumidores.

Considerando: Que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia.

Considerando: Que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

## **1.5 Descripción y análisis del contenido de la ley**

Aunque todo el contenido de la ley es muy importante, a criterio de quien escribe se hace necesario puntualizar solo en los artículos más relevantes en cuanto a los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, así como de los proveedores de bienes y servicios.

Artículo 1. Objeto. Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

De conformidad con el Artículo anterior, cabe señalar el objeto de la ley, siendo este, entre otras cosas brindar una protección legal a los consumidores o usuarios, como parte de una de las funciones del Estado, sin embargo, al haber hecho un análisis de la legislación comparada, puede determinarse que en muchas de ellas, se han establecido en ley similar a la de Guatemala, ilícitos penales que se derivan de las relaciones que se producen entre consumidores o usuarios y los proveedores de bienes o servicios, sin embargo, a juicio de quien escribe, es aquí en donde se ve cierta deficiencia o debilidad del sistema de protección implementado por el Estado el cual repercute en perjuicio de los consumidores o usuarios.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley 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.

Así también, en relación con el Artículo anterior, cabe señalar que el ámbito de aplicación es únicamente nacional, lo cual ocasiona perjuicio a los consumidores o usuarios, por cuanto, se cita el ejemplo de las transacciones realizadas por guatemaltecos vía Internet con otros países, y pueden en todo caso, también ser víctimas de estafas o robos, por parte de los proveedores de bienes o servicios, sin embargo, esto constituye otra limitación más.

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de esta ley se entenderá por:

- a) Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.
- b) Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.
- c) Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- d) Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.
- e) Oferta: Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento.
- f) Promoción: Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta.
- g) Proveedor: Persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción,

distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

- h) Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios.
- i) Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor.
- j) Servicios Públicos. Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.
- k) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.
- l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.

En cuanto a la norma anterior resulta importante establecer las definiciones señaladas, por cuanto, es una ley que se aplica a una generalidad, y cultural o educativamente en el caso de la mayoría de la población resulta importante establecer en que consisten los actores y las formas para poder intervenir en todo caso, en defensa de sus derechos y como acudir a determinadas instituciones, como por ejemplo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.

De los consumidores, usuarios y proveedores

De los derechos de consumidores y usuarios

Artículo 4. Derechos de Consumidores y Usuarios. Sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- b) La libertad de elección del bien o servicio.
- c) La libertad de contratación.
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar.
- e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor.
- f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada.
- g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido.
- i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones.
- j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

Al hacer una comparación con las normas emanadas por la Organización de las Naciones Unidas el listado que precede en cuanto a los derechos de los consumidores o usuarios es muy corto, pero unido a esto se da otro problema el cual es la desinformación de esta ley por parte de la mayoría de la población, llevando esto a que se cometan muchas violaciones a estos derechos, como por ejemplo según la literal d), se debe tener una información veraz sobre determinados aspectos, pero sucede que en muchos de los



productos son de origen extranjero y toda esa información aparece en otro idioma, sin su respectiva traducción, es aquí en donde las personas por ignorar sus derechos, se quedan sin información sobre los bienes que adquieren, siendo todo esto en detrimento de los consumidores o usuarios.

Artículo 5. Obligaciones. Son obligaciones del consumidor o usuario:

- a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
- b) 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.
- c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

Siguiendo con el ejemplo utilizado en el artículo anterior, se hace imposible cumplir con lo establecido en la literal b) de este artículo debido a que aunque las instrucciones del producto traigan su respectiva traducción, los demás aspectos como cuidados, riesgos, peligros, etc. Podrían hacer que en algún momento el consumidor o usuario utilice el producto tal manera, que lo pueda dañar, por lo cual se hace necesario que toda la información sea traducida al idioma español, y no solo se traduzcan las instrucciones como se hace en la mayoría de productos extranjeros, quedando evidenciado con esto que la desinformación de esta ley hace que los consumidores o usuarios no puedan exigir sus derechos.

Artículo 6. Organizaciones. Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, deberán inscribirse en el Registro Civil y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Podría considerarse a una organización el modo más fuerte que se tiene para el cumplimiento de un fin común, o sea la unión hace la fuerza, por lo que en cuanto a la defensa de los consumidores y usuarios la creación de estas organizaciones se hace indispensable, pero en nuestro país existen únicamente dos organizaciones para la defensa de los mismos, motivo por el cual los proveedores de bienes y servicios violan en repetidas ocasiones los derechos de los consumidores o usuarios.

Artículo 9. Finalidades. Las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad:

- a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios.
- b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias.
- c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios 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 de los consumidores y usuarios 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 los consumidores y usuarios.
- 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 los consumidores y usuarios.

En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

Como se analizó en el artículo anterior las organizaciones son indispensables para una efectiva defensa de los consumidores o usuarios, pero en este artículo se puede ver una serie de facultades que se le atribuyen a determinadas organizaciones, las cuales no solo van a defender a un consumidor o usuario cuando un derecho le ha sido violado, sino que previene las violaciones a los mismos por medio del control que se efectúa a los productos y posteriormente la suministración de esa información a los consumidores o usuarios.

Artículo 13. Promoción de reclamos. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán substanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante la Dirección, que se deriven del incumplimiento de esta ley. En estas instancias, la función de las asociaciones de consumidores y usuarios será estrictamente denunciante extrajudicial, su función se limitará a facilitar el acercamiento entre las partes.

En cuanto a los reclamos después de haberse cometido una violación a un derecho de los consumidores o usuarios las organizaciones según el artículo anterior quedaría como un denunciante normal, pero como ya se analizó anteriormente la ventaja de las organizaciones está en el control de los productos y posterior difusión de la información a los consumidores o usuarios.

Artículo 15. Obligaciones. Sin perjuicio de las contenidas en otras leyes, son obligaciones de los proveedores:

- a) Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.

- b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
- c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.
- d) Cumplir con las leyes tributarias del país.
- e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público.
- g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos.
- j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros.
- n) 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. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el

precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA).

- ñ) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- o) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
- p) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- q) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
- r) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
- s) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo convenido con él, de las disposiciones de la presente ley o de otras vigentes del país que sean aplicables.
- t) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio.
- u) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna.
- v) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente.
- w) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables.

Se considera que el listado de obligaciones de los proveedores, es muy completo, pero fácilmente se puede determinar que varias de las obligaciones aquí mencionadas no se cumplen, evidenciando esto que los proveedores en nuestro país hacen lo que quieren sin darle importancia a estas obligaciones, y todo esto se da por la falta de mecanismos que existen para hacer cumplir esta ley, además de la desinformación que existe en la población en cuanto a la existencia de esta normativa.

Artículo 16. 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.
- 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.
- 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.
- g) La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
- 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.
- j) Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en esta ley.

Es sorprendente la cantidad de violaciones a este artículo que se pueden mencionar, con tan solo leerlo, y como uno de los ejemplos mas claros y conocidos podría mencionar la especulación de precios que se ha dado con los derivados del petróleo en donde ni el estado ha sido capaz de castigar a los responsables, lo cual hace que los consumidores o usuarios sigan siendo objeto de violaciones a sus derechos, y peor aún haciendo que todos lleguen a pensar que es imposible luchar en contra de los proveedores o usuarios que violan los derechos de los consumidores o usuarios.

Artículo 17. Libro de Quejas. A efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios, todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, 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 o usuario afectado, 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.

Una de las estipulaciones mas acertadas en esta ley, es la creación del libro de quejas ya que los consumidores o usuarios no pierden tiempo y dinero en acudir a la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario para poner su queja, logrando con este libro de quejas que la mayoría de consumidores o usuarios al momento de que se les viole un derecho no se queden sin hacer nada por falta de tiempo o por falta de conocimiento

sobre la existencia de una entidad a la cual acudir que en este caso sería la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario.

A continuación se describen las normas de la ley, las cuales se refieren a principios básicos que deben observar fundamentalmente los proveedores de bienes o servicios y son:

### Información y publicidad

Artículo 18. Información Básica. Se considera básica la información relativa a las características de los bienes y productos, así como sus medidas, composición, peso, calidad, precio, instrucciones de uso y riesgos o peligros que represente su consumo o uso, condiciones de pago y garantía, fecha de fabricación y vencimiento, consignadas en etiquetas, envolturas, envases y empaques, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español o a través de la simbología internacionalmente aceptada, en moneda nacional y con las unidades de medida que correspondan.

Como ya se indicó anteriormente uno de los problemas con la información sobre el producto es que los productos extranjeros no traen la traducción de dicha información, y peor aún no tienen ni siquiera la traducción de las instrucciones de uso del producto.

Artículo 22. Garantías. La expresión “garantizado” o “garantía” o cualquier frase, leyenda o palabra equivalente, sólo podrá ser consignada en documentos, etiquetas o propaganda, cuando se señale en que consiste, la persona obligada y las condiciones de forma, plazo y lugar en las que el consumidor o usuario podrá hacerla efectiva.

Artículo 23. Condiciones de la garantía. Cuando el consumidor o usuario adquiera un bien nuevo de consumo duradero, el proveedor deberá extender un certificado de garantía



de uso o funcionamiento con los requisitos señalados en el artículo anterior. Los fabricantes, importadores y vendedores deben asegurar un servicio técnico, adecuado y el suministro de partes y repuestos, sin costo adicional para el consumidor o usuario, mientras dure la garantía.

En cuanto a los artículos anteriores es importante señalar que existen varias quejas de consumidores que a la hora de hacer efectiva una garantía, el proveedor le empieza a indicar que la garantía no cubre lo que se reclama, y es hasta ese momento en que el proveedor empieza a explicar y señalar lo que la garantía cubre, indicaciones que deberían estar detalladas dentro del certificado de garantía que se extendió, tal y como lo establecen los artículos anteriores.

#### Prestación de servicios

Artículo 30. Obligaciones. Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar las estipulaciones, plazos, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicados o convenidos dichos servicios.

Es aquí en donde la prestación de servicios se empieza a normar, pero

Artículo 31. Servicio de Reparación. Si el servicio fuera de reparaciones de bienes, el proveedor deberá especificar en la correspondiente orden de trabajo, el tiempo estimado para la prestación del servicio y la descripción del bien a reparar.

Antes de ser entregado un bien que haya sido reparado, el mismo deberá ser probado en presencia del usuario, previamente a ser recibido.

Artículo 32. Servicios prestados sin contrato escrito. Se entenderá que la base para el cobro es la misma prestación del servicio, por lo que en ningún caso se cobrará un servicio no prestado.

Artículo 33. Garantía del Servicio. El prestador de un servicio está obligado a indicar por escrito el plazo por el cual garantiza el servicio o la reparación efectuada. El consumidor o usuario podrá reclamar al proveedor del servicio, los desperfectos o daños ocasionados por el servicio o la reparación defectuosa, debiendo acreditar la solicitud con la documentación respectiva, dentro del plazo estipulado en el contrato o, en su defecto, el establecido en la ley.

En este artículo se ampara todo usuario que sea afectado en el uso de un servicio, y es estos son unos de los artículos que mas relación tiene con el tema que se trata, debido a que el uso de los cajeros automáticos es un servicio. Pero como se puede apreciar existen pocos artículos que norman lo relativo a los servicios, esto comparado con legislación extranjera, lo que analizaremos mas adelante.

#### Seguridad de los productos y servicios

Artículo 41. Cumplimiento de normas. Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el código de salud, las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, respectivamente, así como todos aquellos reglamentos técnicos de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional. La obligación de cumplir con dichas normas se aplica también a aquellos productos que han sido exportados, rechazados e internados nuevamente al país. Estos se tratarán como importaciones, para efectos de verificar su inocuidad.

En cuanto a los productos referidos en este artículo no parece haber muchos incumplimientos a las normas que los regulan, pero esto se debe a que si se incumpliera con dichas normas se podría ver afectada la salud de muchos consumidores y hasta podría estar en peligro la vida de los mismos, lo cual causaría que los proveedores no

solo cayeran en faltas a esta ley sino que también en delitos y responsabilidades civiles, lo cual no solo les afectaría en sacar todo su producto del mercado, sino que enfrentarían penas severas por los daños ocasionados; entonces si de esa manera se controlaran los demás productos y servicios, y si se le diera mas importancia al daño ocasionado al patrimonio de los consumidores o usuarios, podríamos tener una mas efectiva defensa de los derechos de los consumidores o usuarios.

## Protección contractual

Artículo 47. Contratos de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión, aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.
- b) Establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.
- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean imputables.
- d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.

- f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y/o usuarios.

Artículo 48. Características. Además de lo establecido en otras leyes los contratos de adhesión podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista. Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario. No deberá hacerse relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción. Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: “ESTE CONTRATO INCLUYE ACUERDO DE ARBITRAJE”.

Artículo 49. Interpretación. Las cláusulas de los contratos de adhesión se interpretarán de acuerdo con el contenido literal de las mismas; en caso de duda, deberán interpretarse en el sentido más favorable al consumidor o usuario. Serán nulas ipso jure las cláusulas que infrinjan las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 50. Copia de contratos de adhesión. De todo contrato de adhesión deberá entregarse copia íntegra a las partes que lo hubieren suscrito. Si no fuera posible hacerlo en el acto, el proveedor entregará de inmediato una fotocopia al consumidor o usuario, con la constancia que la misma es fiel al original suscrita por este. Mientras no se cumpla con ello, las obligaciones del consumidor o usuario no serán exigibles.

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

Artículo 52. Registro. Los proveedores en los contratos de adhesión deberán enviar copia del mismo a la Dirección para su aprobación y registro, cuando cumplan con las leyes del país en su normativa. Al estar registrado el contrato de adhesión, los proveedores deberán hacer referencia a la resolución de su inscripción en dicha Dirección, en las cláusulas del contrato.

Lo establecido en cuanto a los contratos de adhesión se queda muy corto, lo cual se compensa un poco por la aprobación que la dirección de atención y asistencia al consumidor debe hacer, pero se debería de hacer varios estudios antes de aprobar un contrato de adhesión para determinada empresa, esto debido a que muchas empresas colocan en una gran desventaja a los consumidores o usuarios, así como por ejemplo, el precio del servicio que prestan, que a veces es muy alto, pero si se hiciera un estudio antes de la aprobación del contrato, se podría determinar un precio justo para los usuarios que quieran adherirse al mismo, y no harían los cobros excesivos como actualmente los hacen, sin tener otra opción que la de no utilizar ese servicio.

El ente rector de la política de protección de los consumidores o usuarios en el caso del Estado, es el Ministerio de Economía, y su dependencia la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, la cual fue determinada claramente en la ley que se analiza, y a pesar de que es una dependencia del Ministerio de Economía, ha hecho una importante función en la actualidad, eso se evidencia con el aumento de denuncias recibidas y que se verificara más adelante con las estadísticas de esta institución, sin embargo, cabe señalar que quien escribe se ha cuestionado qué sucede en el caso de los servicios públicos, con la intervención de esta institución, pues la misma no puede ser juez y parte a la vez.

Así también, se considera relevante que en la actualidad, se encuentre en iniciativa de ley, la creación en sustitución de esta entidad de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos de los Consumidores o Usuarios, lo cual vendría a beneficiar enormemente al sistema de protección, lo cual es incipiente en la actualidad.

Su normativa principal es la siguiente:

Artículo 53. Creación. Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.

Artículo 54. Atribuciones. Son atribuciones de la Dirección:

- a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.
- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuar en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de ésta Ley.

- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarquen en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- q) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- r) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- s) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- t) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.

Cuando esta ley tomo vigencia se estuvo cumpliendo por un tiempo con la mayoría de estipulaciones contenidas en este artículo, sin embargo poco a poco fue decayendo, y

cada vez fue menos la información que se divulgaba a través de medios de difusión masiva, hasta que desapareció totalmente de tales medios. Si la dirección de atención y asistencia al consumidor cumpliera a cabalidad con el contenido del artículo que precede, se podría obligar de una manera efectiva a los proveedores a cumplir con lo preceptuado en esta ley, esto debido a que si se informara por medios de difusión masiva algunas irregularidades en sus productos, haría que las ventas tuvieran una baja considerable. Por tanto se puede deducir fácilmente que la legislación es adecuada, pero se ha convertido en legislación vigente no positiva.

A continuación se transcriben las normas que se refieren a las infracciones y sanciones, considerándolo muy importante, por cuanto, se infiere de la lectura y análisis de las mismas algo respecto a sanciones o infracciones que puedan sufrir los proveedores de servicios, como son los bancos, pero en forma específica no se encuentra regulado, y de tal suerte, esa circunstancia se constituye en un perjuicio para los usuarios de los cajeros automáticos.

Artículo 68. Infracción. Toda acción o omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de las normas jurídicas sustantivas en esta materia o el abuso del ejercicio de los derechos y obligaciones que establece la presente Ley, constituye infracción sancionable por la Dirección, en la medida y con los alcances que en ella se establecen. Los funcionarios y empleados de la Dirección que en ejercicio de sus funciones tengan conocimiento de la comisión de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, deben denunciarlo inmediatamente a la autoridad competente, bajo pena de incurrir en responsabilidad.

Artículo 69. Sanciones. 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 más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:



- a) Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta Ley.
- b) Apercibimiento Público, el cual se podrá publicar en los medios masivos de comunicación.
- c) Multas, las cuales serán calculadas en las Unidades de Multas Ajustables (UMAS). El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, 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.
- e) Para determinar la sanción de multa a imponer, la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.

En cuanto a la forma de calcular las multas en el inciso d) del artículo precedente, se tiene una forma muy atinada, debido a que esta forma de calculo de multas se hace con el fin de estar actualizando las multas cada cierto tiempo.

Artículo 70. Infracciones. La Dirección deberá sancionar con multa 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 establecidas en la presente Ley.
- b) No cumplir con sus obligaciones
- c) La omisión de proporcionar la información básica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.
- 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, a los consumidores o usuarios.

- f) Omitir la información complementaria que le sea requerida por la Dirección 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 esta 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 de los consumidores o usuarios, 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 presente Ley o el medio legalmente autorizado por la Dirección.
- n) Impedir el acceso de los consumidores o usuarios que desean 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 Dirección los contratos de adhesión.

Artículo 71. Casos especiales. Constituyen casos especiales de infracciones contra los derechos de los consumidores o usuarios, 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 Dirección, 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 presente 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 el artículo 10 de esta 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.

Artículo 74. Reparación, restitución, reposición o devolución. Sin perjuicio de la indemnización por daños ocasionados, cuando proceda, el consumidor o usuario, previa devolución al proveedor, podrá optar entre la reparación gratuita del bien, su reposición o

devolución de la cantidad pagada. El ejercicio de estos derechos deberá hacerse efectivo ante el proveedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiere deteriorado por el hecho imputable al consumidor o usuario. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió si fuera mayor. Para los productos perecederos el plazo no podrá ser mayor de siete días.

## CAPÍTULO II

### **2. La protección de los consumidores en el derecho comparado**

Desde el punto de vista de la naturaleza del Derecho de Consumo, para situarlo dentro de los textos normativos en la legislación comparada, para muchos autores de la doctrina, las normas jurídicas reguladoras de las relaciones de consumo constituyen un Derecho Social; para otros, una nueva rama que se ha separado paulatinamente del Derecho Civil, Laboral y Mercantil, la cual tiene por objeto la protección de los derechos colectivos.

El consumo, siendo la última fase del proceso de producción, genera determinado derecho, el cual tiene como objeto regular un conjunto de relaciones constituidas entre el productor y el consumidor; a partir de las propias necesidades sociales y la distribución de bienes materiales, es por ello, que las legislaciones pueden diferir entre unas y otras, y como sucedió en el caso de Guatemala, esa protección efectiva, se hizo sentir hasta hace poco tiempo, con la promulgación del Decreto 6-2003 del Congreso de la República que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, respondiendo a los compromisos y obligaciones contraídos por el Estado de Guatemala ante las Naciones Unidas, desde los años ochenta, esto da cuenta el desinterés del Estado en años pasados de proteger a una colectividad mucho más numerosa que son los consumidores o usuarios, frente a una colectividad menos numerosa como son los proveedores de bienes o servicios.

En general, en casi todas las legislaciones se pudo determinar que la protección del consumidor comprende garantizar la seguridad individual y colectiva de todos los ciudadanos. Debido a eso, la complejidad de este sistema de reglas tiene mucho de Derecho Público y de Derecho Privado. Por otra parte, por ser incluidas en dicho sistema de normas las reglas de Derecho Sustantivo y Procesal, también se considera al Derecho del Consumidor como una rama de Derecho Mixto. De ahí, este ordenamiento jurídico se encuentra también ligado al derecho, a la información y a la salud, y se constituye como un apéndice de los derechos difusos y colectivos.

En el Derecho comparado la protección a los consumidores cobra especial relevancia. Los puntos más destacados del nuevo Derecho de la contratación de los destinatarios finales de bienes y servicios, son los siguientes:<sup>10</sup>

- a) Los derechos de los consumidores y usuarios pueden ser ejercitados por los propios interesados y por las asociaciones y organizaciones de consumidores. Generalmente, las diferentes leyes, recogiendo el esquema que se suele denominar de intereses difusos o de acciones de clase, legitima las asociaciones para representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos.
- b) Las diferentes leyes contienen una regulación de las condiciones generales de la contratación en los contratos de adhesión con los consumidores y usuarios, las cuales establecen una prohibición de las cláusulas que pueden considerarse abusivas con una expresa sanción de nulidad de las mismas y establece específicas reglas de interpretación de tales cláusulas.
- c) Las leyes generalmente, por último establecen un sistema de responsabilidad objetiva por los daños dimanantes de la utilización de los productos o servicios.”

## **2.1 Regulación del derecho de consumo en Nicaragua**

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor fue declarado en 1983<sup>11</sup> para estrechar relaciones en todo el mundo. En 1985 fue reconocido por las Naciones Unidas, para la protección de los consumidores como parte de sus derechos humanos. En Nicaragua la Ley de Defensa de los Consumidores se aprobó en 1999.

No obstante, es notoria para miles de nicaragüenses la creciente demanda de las y los usuarios por hacer valer sus derechos. A menudo se observa alzas en las tarifas de los servicios básicos, sin obviar que la mayor parte de los reclamos de la población son

---

<sup>10</sup> Aguilar Guerra, Vladimir, **El negocio jurídico**, págs. 74-77

<sup>11</sup> Informe año 2006 de la Organización de las Naciones Unidas. <http://www.goesjurídica.com.html>. (15 de junio de 2008).

referidos a las facturas de electricidad, agua potable y telefonía, razón por la cual, mujeres y hombres acuden a expresar su desacuerdo por el incremento al servicio básico.

Entonces, ¿todas y todos conocen la existencia de una ley que los protege? ¿Saben sobre la existencia de una organización dedicada a defender sus derechos como usuaria y usuario? Normalmente perciben a diario, en los medios de comunicación, cuando un grupo de personas se organiza alrededor de sus intereses y busca la defensa de los derechos que ellos consideran se les está violentada. También observan a las personas acudir en primera instancia a oficinas de los entes reguladores, al Centro Nicaragüense de Derechos Humanos (CENIDH) y a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), pero casi nunca a la Dirección de Defensa del Consumidor.

En el caso de Nicaragua, por lo tanto, se evidencia la existencia de mecanismos legales o normativos dirigidos a proteger los derechos de los consumidores y usuarios pero igual a Guatemala se dan circunstancias negativas, derivadas, por un lado del desconocimiento de información, es decir, no se sabe a dónde acudir como consumidor a interponer una denuncia. A pesar de que el derecho al consumo es universal, y por otro lado, la falta de interés del Estado de Nicaragua por contrarrestar esta problemática.

No cabe duda que es un derecho esencial para el consumidor estar informado sobre el costo, origen y otros aspectos a la hora de consumir. Es un derecho fundamental a fin de poder contar con elementos esenciales a la hora de tomar la decisión de consumirlo o no. Actualmente el derecho del consumidor con respecto a la información obtenida de los productos se limita a la veracidad y suficiencia respecto a sus características esenciales.

Los derechos de los consumidores, ya sean individuales y colectivos, se reglamentan más en la dinámica de proteger al consumidor de los atropellos del mercado, de sus excesos y distorsiones, con el fin de preservar la libertad de opción de los individuos y la existencia de un proceso económico abierto.

Los nicaragüenses como sucede con los guatemaltecos, en muchos casos no saben sobre la existencia de organismos nacionales que protegen al consumidor cuando sus

derechos han sido abusados, tales como la Liga por la Defensa del Consumidor de Nicaragua (LIDECONIC), entre otros, y como sucede en Guatemala con la Liga de Defensa del Consumidor.

## **2.2 República de Costa Rica**

“La actualidad de éste está directamente relacionada con el lugar que la colectividad le reserva en sus relaciones sociales.”<sup>12</sup>

Para este país, el fundamento de la creación de normas relacionadas a la protección de los consumidores o usuarios, se basó a que el derecho del consumidor abarca de primero las normas que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Comprende también otras normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como las que aseguran representación y actuación adecuada para los consumidores ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado, como lo es la Comisión Nacional del Consumidor, que funciona en dicho país.

Entre las preocupaciones del derecho del consumidor en Costa Rica se pueden mencionar la masificación de las relaciones de consumo, la información del consumidor, la utilización de métodos comerciales abusivos, la publicidad, especialmente la engañosa y abusiva, el control de precios y tarifas, y la representación de los consumidores.

El derecho del consumidor en Costa Rica se constituye como un sistema completo de normas, principios e instrumentos de implantación en favor del consumidor. Lo definen como el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor en la relación de consumo. Se encuentra en ella un elemento objetivo (relación de consumo) y un elemento subjetivo (el cual protege al consumidor).

Es importante recordar que la legislación de este país esta orientada hacia el respeto de cuatro derechos básicos ostentados por el consumidor:

- Derecho a la seguridad.

---

<sup>12</sup> Información recabada de Internet: <http://goesjurídica.com.html>. (12 de mayo de 2008)



- Derecho a la información.
- Derecho a la elección.
- Derecho a ser escuchado.

Se crea en Costa Rica en el año de 1995 una Ley especial llamada Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, la cual en su Artículo 1.- Define el Objetivo y Fines: El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

En su Artículo 29.nos habla específicamente de los Derechos del Consumidor: “Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

Y en el Artículo 28 nos habla de quienes son beneficiarios y quienes tendrán que cumplir con las normas de ese capítulo.

Se considera en este país, por lo tanto, la Defensa del los Derechos del Consumidor como una rama independiente del Derecho, como es el Derecho Laboral.

Para definir exactamente los derechos del consumidor, sería preciso establecer algunos conceptos básicos.

Los Sujetos beneficiarios:

Los sujetos que son beneficiarios de estas normas son los consumidores. Los sujetos obligados a cumplirlas son los productores y los comerciantes, tanto del sector público como del privado según lo establece el art. 28 “Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”.

El Consumidor, Esta ley lo define como: “Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley- que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros”.

La ultima parte de este Artículo, se considera muy preciso debido a que en otras legislaciones no se considera consumidor a quien lleva a cabo esa conducta, lo que trae gran confusión, debido a lo siguiente: si una persona compra maíz. para su propia alimentación, o la de su familia, es consumidor. Pero ¿si lo compra para alimento de las aves de su gallinero? En ese caso, está ingresando el maíz en un proceso de producción;

pero no es lo mismo un proceso de producción doméstico para empleo personal, que uno para ubicar gallinas en el mercado, lucrando con ellas.

En ese caso, se daría una gran confusión y desventaja pues no se le consideraría consumidor a esa persona.

Los derechos del consumidor:

- Son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor los siguientes:
- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.
- Los anteriores derechos no deben ir en perjuicio por lo establecido en contratos, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres.

Esto, según lo establecido en el art. 29

La Comisión Nacional del Consumidor, Se crea esta comisión cuya función se encuentra en el Artículo 44: “Creación de la Comisión Nacional del Consumidor, Se crea la Comisión Nacional del Consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de los capítulos V y VI de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia”.

Dicha comisión entonces, se encarga de conocer y sancionar infracciones cometidas contra el Artículo 29 y que solamente interviene por denuncia.

Esta comisión cuenta con un órgano de ayuda denominado Unidad Técnica de Apoyo y Asesoría Externa, dicha entidad esta formada interdisciplinariamente y se encarga de recibir y tramitar denuncias.

Las potestades concedidas a la Comisión Nacional del Consumidor, las ubican en el Artículo 50.

“La Comisión Nacional del Consumidor tiene las siguientes potestades:

- a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con el Artículo 29 de esta Ley.
- b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el Artículo 17 de esta Ley, cuando, en forma refleja, dañen al consumidor.
- c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta Ley, mientras se dicta resolución en el asunto.
- d) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el Artículo 41 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general.
- e) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda.

f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el Artículo 60 de esta Ley. La Comisión nacional del consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al Artículo 39 de esta Ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes”.

Comerciante o proveedor, La Ley en su Artículo 2 Lo define como:

“Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal”.

Para los efectos de esta Ley, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos.”

Será el Comerciante o Proveedor quien responda por las consecuencias inmediatas-necesarias del incumplimiento.

En el supuesto de que el Comerciante o Proveedor incumpla frente al consumidor, este último puede accionar por daños y perjuicios por violación a la obligación contractual de seguridad. El fundamento de la obligación de reparar reside en la violación del deber de seguridad según la cual el Comerciante o Proveedor asume una obligación de resultado consistente en la provisión de una cosa inofensiva, es decir, no dañina y que sirva adecuadamente a su destino normal de uso o consumo.

La publicidad utiliza significaciones para estimular el consumo de los productos elaborados, e induce al consumo.

La publicidad comercial constituye una herramienta de la que se vale el empresario para vender su producto o colocarlo en el mercado.

Debido al gran efecto expansivo de la actividad publicitaria, la cual alcanza a una infinidad

de destinatarios la cual procura crear hábitos que motiven una mayor demanda, resultan una gran cantidad de sujetos potencialmente damnificados, por publicidad engañosa.

Los intereses en juego cobran una dimensión social ya que se trata de los intereses de todos los consumidores.

La publicidad forma en el consumidor una entendible expectativa, la cual se traduce en la credibilidad del público que puede ver afectado su interés de confianza.

Para obligar al empresario y generar derechos para el consumidor es necesario que el contenido de la oferta publicitaria sea preciso.

Las desviaciones publicitarias no solo provienen de la falsedad o el engaño contenidos en el mensaje. También es materia de preocupación la publicidad abusiva, la cual utiliza como recurso la difusión de valores inapropiados para la sociedad y que pudieran resultar perjudiciales para los consumidores, como lo puede ser:

- Violencia.
- Miedo.
- Discriminación.

### **2.3 Situación a nivel de países de América del Sur**

En este sentido, quien escribe quiso determinar que en la mayoría de los países de esta área de América, se han reunido precisamente para hacer una Declaración Presidencial de los derechos fundamentales de los consumidores y a continuación se describen los aspectos importantes para el efecto.

En esta declaración, se encuentran la República Argentina, la República Federativa del Brasil, la República del Paraguay y la República Oriental del Uruguay que son parte también del denominado MERCOSUR.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Información recabada de Internet: <http://www.onu.com.html>. (25 de mayo de 2008).

La declaración dice lo siguiente:

Considerando:

Que los regímenes democráticos se basan en el respeto a los derechos fundamentales de la persona humana, incluidos los derechos del consumidor;

Que la defensa del consumidor es un elemento indisociable y esencial del desarrollo económico equilibrado y sustentable del MERCOSUR;

Que es deber de los Estados Partes abordar esfuerzos para incentivar relaciones transparentes, armónicas y leales en el mercado de consumo;

Que el MERCOSUR amplía las dimensiones de sus mercados nacionales y tiene como propósito acelerar los procesos de desarrollo económico con justicia social en los Estados Partes;

Que se debe buscar la modernización de las economías de los Estados Partes del MERCOSUR, de modo de ampliar la oferta y calidad de los productos y servicios disponibles, asegurando el derecho de acceso y elección de los consumidores, a fin de mejorar sus condiciones de vida;

Que los esfuerzos por la defensa del consumidor deben realizarse en conjunto con los esfuerzos para el desarrollo del comercio regional en el MERCOSUR;

Que corresponde reafirmar la necesidad de que sus sectores productivos, dispongan de condiciones adecuadas para una mejor inserción en el mercado internacional;

Que en un proceso de integración, con libre circulación de productos y servicios, el equilibrio en la relación de consumo, basado en la buena fe, requiere que el consumidor, como agente económico y sujeto de derecho, disponga de una protección a su vulnerabilidad;

Que deben realizarse esfuerzos en el MERCOSUR en pos de una armonización de las legislaciones nacionales de defensa del consumidor, reafirmando la voluntad política de

sus gobernantes de avanzar en ese proceso, a fin de mejorar las condiciones de vida de los consumidores de la región;

Declaran:

La defensa del consumidor en el MERCOSUR, contemplará los siguientes derechos fundamentales, sin exclusión de otros y teniendo en consideración el compromiso de armonizar progresivamente las respectivas legislaciones:

- a. A la protección eficaz de la vida, de la salud y de la seguridad del consumidor y del medio ambiente contra los riesgos provocados por prácticas en el suministro de productos y servicios;
- b. Al equilibrio en las relaciones de consumo, asegurando el respeto a los valores de dignidad y lealtad, sobre la base de la buena fe, conforme la legislación vigente en cada Estado Parte;
- c. A la provisión de servicios – tanto los públicos como los privados – y productos en condiciones adecuadas y seguras;
- d. De acceso al consumo con libertad de elección, sin discriminaciones ni arbitrariedades;
- e. A la efectiva prevención y reparación por daños patrimoniales y extrapatrimoniales al consumidor y la sanción de los responsables;
- f. A la educación para el consumo y al fomento en el MERCOSUR del desarrollo de entidades que tengan por objeto la defensa del consumidor;
- g. A la información suficiente, clara y veraz;
- h. A la protección contra la publicidad no permitida, conforme la legislación vigente en cada Estado Parte, de productos y servicios;
- i. A la protección contra prácticas abusivas y métodos coercitivos o desleales;
- j. A la protección contra cláusulas contractuales abusivas, conforme la legislación vigente en cada Estado Parte;
- k. A la facilitación del acceso a los órganos judiciales, administrativos y a medios alternativos de solución de conflictos, mediante procedimientos ágiles y eficaces, para la protección de los intereses individuales y difusos de los consumidores.



Esta declaración fue hecha en Florianópolis, República Federativa del Brasil, a los 15 días de Diciembre de 2000.

Cabe señalar como algo adicional, es que habiéndose revisado una serie de legislación comparada, en el caso de Latinoamérica y Centroamérica, esta tiene una relación lógica respecto a la citada en este trabajo, por lo cual se consideró conveniente describir únicamente la de Nicaragua y Costa Rica.

## **2.4 Análisis de la legislación de Estados Unidos de Norteamérica**

### **a) Estados Unidos de Norteamérica**

En Estados Unidos existe una ley denominada Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (1978), (EFTA).<sup>14</sup> Esta ley regula los derechos básicos, responsabilidades y obligaciones del usuario de este servicio de transferencia electrónica de fondos y de las instituciones financieras que ofrecen dichos servicios. Cubre operaciones en cajeros automáticos, en terminales de puntos de venta en los comercios, transacciones de planes de pago telefónico y transferencias preautorizadas de retiros y depósitos en cuentas de clientes, tales como depósito directo de sueldo o pagos del Seguro Social.

Esta ley por sus siglas en inglés, se denomina EFTA establece derechos, obligaciones y responsabilidades cuando el usuario está utilizando servicios de transferencia electrónica de fondos.

Esta ley está diseñada para proteger a quienes utilizan transferencias electrónicas de fondos, como transacciones de cajero automático, tarjeta de débito, transacciones telefónicas o por computadora, es decir, el campo de protección en el tema del dinero electrónico y específicamente en el uso de las máquinas denominadas cajeros automáticos, se refiere.

---

<sup>14</sup>. Informe del EFTA. Senado de New York, 2006, [www.goesjurídica.com.thlm](http://www.goesjurídica.com.thlm). (15 de junio de 2008).

Según la ley EFTA, los bancos deben proveer:

- Una declaración de información escrita clara y entendida, sobre las cuentas y servicios proveídos cuando el consumidor abra una cuenta.
- Acceso a las cuentas de transferencia electrónica de fondos, generalmente por el uso de una tarjeta de cajero automático o de débito, lo que está activado solamente por el pedido o autorización del consumidor.
- Notificación si las condiciones de la cuenta cambian, como tarifas más altas, obligación aumenta para el consumidor, o para límites más estrictos en la frecuencia o la cantidad de transferencias
- Recibos para transacción de las maquinas de cajero automático, incluyendo información como la fecha de transacción, el tipo y la cantidad de la transacción, y la ubicación del cajero automático.
- Un estado de cuenta mensual para incluir información de transacciones, número de cuenta, tarifas cargadas, saldos de cuentas, y una dirección y número de teléfono para preguntas.

Esta ley está creada para proteger derechos, pero también usted tiene algunas responsabilidades:

- Si se pierde o le roban al usuario su tarjeta de ATM o débito, debe notificar la pérdida al banco no más de dos días después de descubrirlo.
- Si pierde su tarjeta de cajero automático y notifica al banco dentro de estos dos días, entonces tiene que pagar \$50 o menos de la cantidad de cualquier transferencia hecha en su tarjeta que no sea aprobada. Si no notifica al banco dentro de estos dos días, puede que sea responsable de pagar hasta \$500, según esta ley, pero no más.
- Si descubre un error o una transferencia no autorizada en su estado de cuenta, tiene 60 días, a partir de la fecha en que el estado de cuenta fue enviado, para comunicar al banco el problema y para que lo resuelvan.

b) Ley de tarjetas de crédito y débito y prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

Esta ley se ha propuesto como iniciativa para el Parlamento Venezolano, y dentro de los aspectos fundamentales que se consideró que deben mencionarse, se encuentran los siguientes:

- a) La ley de tarjetas de créditos y débito tiene como objeto principal en su inicio la regulación de las relaciones jurídicas entre el emisor de la tarjeta de crédito o débito y los usuarios de las mismas.
- b) Esta ley, pese a que regula las relaciones surgidas a su vez con las tarjetas de débitos, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico anexadas ya en su segunda discusión, está básicamente estructurada y pensada para relaciones surgidas con las tarjetas de crédito y hace poca consideración a casos particulares que distinguen otros tipos de tarjetas.
- c) Su objeto ahora es regular todos los aspectos que surgen de la relación entre emisores de tarjetas y sus usuarios o tarjetahabientes como son llamados.
- d) De acuerdo al texto legal se va a entender como emisor a las instituciones financieras que otorgan el crédito al usuario o con quienes han suscrito un contrato de cuenta de ahorro o corriente. Tal definición legal es importante ya que en cabeza de éstas personas se prevé un conjunto de obligaciones que de determinarse su incumplimiento les acarrea sanciones administrativas de índole económico y en algunos casos de tipo corporal a las personas naturales que laboran en las mismas de acuerdo a supuestos previstos en la misma Ley.
- e) Para casos en que el emisor sea una institución financiera debe solicitar a la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) la autorización para la emisión de la tarjeta respectiva. En este caso pareciera que con la autorización de éstas instituciones pudieran estar habilitados para emitir tarjetas distintas a las de crédito o débito, o si requieren una autorización especial para todas las tarjetas a las cuales está dirigido el texto de la ley.

- f) Por otra parte, emisores de tarjetas que no sean instituciones financieras deberán obtener una autorización del Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU) para el ejercicio de tal actividad. En tal sentido, se deja abierta la posibilidad a cualquier persona jurídica distinta a una institución financiera poder emitir tarjetas de crédito, débitos, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, no se hace la distinción entre que personas pueden emitir unas tarjetas u otras, pese a que la estructura de la Ley muestra una regulación de la relación jurídica entre las instituciones financieras y usuarios de éstas.
- g) Tanto la SUDEBAN como el INDECU tienen atribuida la competencia para autorizar las modificaciones de contratos de tarjetas de créditos, débitos, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico así como los premios y promociones que se hagan en beneficio de tarjetahabientes por el uso de las mencionadas tarjetas.
- h) Respecto a las definiciones legales. El legislador hace una distinción entre la tarjeta de crédito y débito. En la primera existe un otorgamiento de un crédito o línea de crédito por parte del emisor a corto plazo para ser utilizado por parte del tarjetahabiente a través de la tarjeta. La tarjeta es utilizada por el tarjetahabientes para disponer del crédito que le ha sido concedido por el emisor de la tarjeta. Se establece un límite a tal crédito en el contrato que se suscriba a tales efectos pudiendo señalarse cantidades en las cuales se puede exceder el usuario (sobregiro). Surge una contratación de préstamo para ser disponible a través del uso de la tarjeta.
- i) En el segundo caso, existe una cuenta de ahorro o corriente a favor del usuario en la institución financiera. Al tarjetahabiente se le facilita un instrumento para poder disponer de su dinero a través del uso de la tarjeta de débito cuya emisión es solicitada por el titular de la cuenta bancaria. Pareciera, en principio, que tales instrumentos solo pueden ser emitidos por instituciones financieras. En ambas tarjetas el titular podrá autorizar la emisión de una tarjeta suplementaria la cual es aquella emitida a favor de terceras personas, quienes están facultadas para girar contra la línea de crédito del titular o contra la provisión de fondos.

j) Las tarjetas prepagadas son entendidas por el legislador como el instrumento magnético, electrónico u otra tecnología en la cual el mismo tarjetahabiente o un tercero ha provisto al emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma. En estos casos, sigue siendo el emisor de la tarjeta una institución financiera u otra persona jurídica solo que los fondos o cantidades representadas por la tarjeta están ya disponibles en la misma y pueden ser provistos por el mismo tarjetahabiente o por un tercero. También la ley define a las tarjetas de financiamiento o pago electrónico como aquellos instrumentos magnético, electrónico u otra tecnología la cual permite al tarjetahabiente realizar consumos o pagos en el país o en el exterior. Para poder tener una tarjeta de crédito o débito debe el usuario suscribir un contrato de afiliación con el emisor de tales instrumentos. Dichos contratos de afiliación de las tarjetas de créditos y débitos es un contrato tipo realizado por las Instituciones Financieras y autorizado por la SUDEBAN, cuales deben ser apegados a la legalidad y la justicia del modo más favorable al tarjetahabiente, tener como domicilio procesal a todos efectos legales el domicilio del tarjetahabiente y en general regular las condiciones generales de la relación jurídica surgida. En su definición la ley hace mayor énfasis en contratos de tarjetas de créditos sin hacer mayores precisiones respecto a las tarjetas de débito o las otras tarjetas también reguladas, los contratos deben estar autorizados por la SUDEBAN. De igual forma es necesario la existencia de un contrato de afiliación de tarjetas prepagadas y demás tarjetas de pago electrónico las cuales en este caso es realizado por Instituciones no financieras y aprobado por el INDECU, mediante el cual se regulan las condiciones generales del funcionamiento de estas tarjetas. Ya el legislador tiende una frontera y deja en claro que las tarjetas de crédito y débito son sólo emitidas por instituciones financieras siendo las demás tarjetas emitidas por personas distintas a las instituciones financieras tasa de interés y moratoria será fijada los primeros siete (7) días de cada mes por el Banco Central de Venezuela (BCV) y se publicará al menos en dos (2) medios de comunicación escritos de mayor circulación. El BCV también deberá publicar un estudio comparativo de las tasas de financiamiento en tarjetas de crédito que incluya como mínimo lo siguiente: tasas de interés financieras, moratorias y beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación.

- k) Está prohibida la suma de intereses generados al capital adeudado, por tal razón no puede cobrarse intereses sobre intereses. Es evidente que es una obligación para casos de tarjetas de crédito. De determinarse el incumplimiento de tal obligación el emisor será sancionado con multa igual a la suma cobrada en exceso y la orden de reintegro al tarjetahabiente de la suma cobrada ilegalmente. Será la SUDEBAN o el INDECU las autoridades administrativas competentes para la determinación e imposición de tal sanción dependiendo del emisor de que se trate.
- l) Esta ley deja claro indicios de estar estrictamente regulando las relaciones generadas con la emisión de las tarjetas de crédito. Ya vimos las generalidades exigidas para el contrato de afiliación y la fijación de la tasa de interés por el BCV. Asimismo, el legislador se preocupa por regular cargos bonificables, entendidos como el monto de intereses financieros o corrientes calculados desde la fecha de compra hasta la fecha límite programada para el cierre de la relación de consumos (fecha de corte), cuales se calculan sobre cada uno de consumos de un período. Estos cargos no son imputables al pago de contado y deben calcularse solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital original. De igual forma señala que la tasa de interés moratorio se hará sobre el capital remanente y no sobre todo el capital originario.
- m) En cuanto a los Derechos y obligaciones de emisores de las tarjetas La ley le otorga el derecho a las personas emisoras de las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico de elegir y convenir con las personas en cuyos establecimientos se harán pagos mediante las tarjetas emitidas respecto al consumo de bienes y servicios que se haga. Estas personas son denominadas como negocios afiliados y deberán contar con un punto de utilización mediante el cual el tarjetahabiente podrá procesar su tarjeta a fines de cancelar la adquisición de bienes y consumo de servicios. Cada unos de estos establecimientos deben ser autorizados por el emisor de la tarjeta para que tarjetahabientes puedan utilizar sus tarjetas en tales establecimientos.

- n) De igual forma tienen la libre elección y contratación con tarjetahabientes quienes pueden ser personas naturales o jurídicas con quienes el emisor de la tarjeta ha convenido en otorgarle un crédito, línea de crédito o en cuya institución reposan ahorros o dinero, el cual será utilizado a través de las tarjetas. En ningún momento el emisor podrá discriminar en la elección de tarjetahabientes ni podrán justificar una negativa de otorgamiento de crédito (en casos de tarjetas de crédito) en el hecho de que el pretendiente haya mantenido cuentas en mora en el pasado con la institución en la cual se solicite el crédito o cualquier otra.
- o) El emisor, por otra parte, tiene la obligación de informar al tarjetahabiente sobre las distintas operaciones en las cuales se ha utilizado la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. Esto le permite al tarjetahabiente conocer sobre las operaciones por él realizadas, el monto del financiamiento de las mismas, entre otras cosas, amén de reclamar sobre aquellas atribuidas al titular que sean desconocidas por éste. Esta obligación se cumplirá mediante el envío todos meses y en cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de corte, de un estado de cuenta al domicilio señalado por el tarjetahabiente. Dicho estado de cuenta debe contener como mínimo la siguiente información. Identificaciones: Nombre del emisor, RIF, dirección fiscal, marca de la tarjeta, nombre y dirección del tarjetahabiente e identificación de la cuenta asignada;
- p) Descripciones de las operaciones: Enumeración explícita de rubros que el tarjetahabiente debe pagar: la fecha del consumo, el número de Referencia, la descripción de conceptos por cuales el tarjetahabiente deberá efectuar pagos, el monto de cada uno de estos conceptos, el negocio afiliado, lugar, monto en bolívares o cualquier otra divisa según sea el caso, resultados de sorteos de las actividades promocionales, teléfonos de servicio al cliente para el reporte de robo, hurto, clonación o pérdida de la tarjeta, cómo y dónde se puede efectuar el pago;
- q) Detalles financieros: En rubros separados deben aparecer la fecha de corte, fecha de pago, tasa de interés aplicada, monto por intereses financieros, tasa de interés moratoria, monto de intereses moratorios, saldo anterior, consumos en el período,

pago mínimo, pago de contado, pagos efectuados y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta, así como una clara especificación del monto a capital adeudado por el tarjetahabiente. También debe incluirse el mismo detalle para cualquier giro tipo de crédito que se otorgue relacionado con la tarjeta de crédito. Todos rubros deben corresponder al respectivo período del estado de cuenta;

r) Modificaciones al contrato: El estado de cuenta deberá contar con un espacio dispuesto para informar al tarjetahabiente sobre todos aspectos relacionados con variaciones al contrato original de la tarjeta de crédito. Estas modificaciones al contrato deben ser aprobadas previamente por la SUDEBAN, si se tratase de una Institución Financiera, o por el INDECU, si se tratase de una Institución no Financiera. Se deberá prevenir al tarjetahabiente que puede rechazar la modificación, si lo comunica al emisor por escrito en el plazo de un (1) mes, contado a partir de la fecha de corte. Para ello deberá señalarse el vencimiento del plazo e indicarse la dirección, apartado postal, número de fax y dirección electrónica del emisor, donde el tarjetahabiente podrá enviar la comunicación. El emisor está obligado a dar al tarjetahabiente el correspondiente acuse de recibo a la dirección indicada por los mismos. En caso de no ser aceptadas las modificaciones por el tarjetahabiente, el emisor podrá suspender el uso de la tarjeta. El emisor dará la opción al tarjetahabiente de renovar el contrato bajo las condiciones vigentes, antes de la variación introducida. En caso de no aceptar el tarjetahabiente la renovación, el emisor procederá a liquidar la línea de crédito o cancelar la cuenta correspondiente en lo que respecta al uso de la tarjeta;

s) Otros aspectos informativos: El emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente, servicios adicionales de información, entre cuales podrán tener números telefónicos y de fax, servicio automático de auto consulta y envío, páginas electrónicas, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del estado de cuenta original enviado se hará sin costo alguno para el cliente y se deberá dejar constancia de la entrega en el lugar señalado por el tarjetahabiente para la entrega de recibos. En aquellos casos que el tarjetahabiente realice su cancelación mediante la vía telefónica o por medios electrónicos autorizando el pago desde otra cuenta, así deberá aparecer



en el estado de cuenta. El emisor de la tarjeta tiene expresamente prohibido el cobro de comisiones o recargos por la compra de bienes, avances o retiro de dinero efectivo, en ocasión al uso de servicios con utilización de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. También tiene la prohibición de cobrar intereses sobre intereses y la capitalización de mismos en las líneas de créditos. intereses a cobrar se deberán calcular solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital inicialmente adeudado. Se prevé el establecimiento de una tasa preferencial para las compras efectuadas con tarjetas de crédito en supermercados de artículos incluidos en la cesta básica, de conformidad con las directrices establecidas por el Ministerio con competencia en la materia y en proporciones familiares, la compra de medicamentos, pagos de servicios de atención médica, hospitalización, de emergencias y estudios médicos en clínicas privadas, la cual deberá ser inferior al 50% de la fijada por el Banco Central de Venezuela.

- t) Obligación de informar al usuario previa emisión de la tarjeta y posterior a ella. El emisor de la tarjeta deberá poner a disposición del público en general un folleto explicativo para que interesados en solicitar la tarjeta puedan tener información clara, veraz, suficiente y oportuna para la toma de decisión de adquirir o no una tarjeta. Una vez suscrito el contrato, el emisor deberá entregar el folleto separado del contrato, dejándose constancia de ello en el recibo suscrito por el tarjetahabiente. Dicho folleto deberá estar redactado en idioma castellano y mediante una tipografía clara y legible, de tamaño mínimo, tener transcrito el contrato de adhesión y además contener la siguiente información: (1) características principales del servicio que el tarjetahabiente está adquiriendo; (2) mecanismo para el reporte de pérdida, clonación, reclamo, robo o hurto, tales como número telefónico disponible a nivel nacional o internacional las veinticuatro (24) horas del día. De realizarse cualquier reclamo o denuncia el tarjetahabiente deberá contar con un número de registro y se le debe informar el lapso de espera de respuesta y sus efectos, procedimientos a seguir en caso de robo o hurto; (3) mecanismo para determinar el monto de intereses, saldos sujetos a interés, la fórmula para calcularlos, supuestos en cuales se pagará dicho interés y el procedimiento detallado para el cálculo del pago mínimo. Deberá indicar el tiempo del financiamiento y las cantidades que se imputan a capital e intereses. El emisor tiene a

su vez la obligación de anunciar en puntos de venta de la tarjeta la existencia del folleto y el derecho del consumidor a informarse. Suponemos que para casos de las instituciones financieras se deberá poner a disposición del público el mencionado folleto en las distintas agencias bancarias, para el caso del resto de las tarjetas en lugares en cuales éstas sean vendidas. El emisor no podrá descontar directamente de las cuentas bancarias que el tarjetahabiente tenga en cualquier entidad financiera, montos por concepto de pago de deudas adquiridas mediante tarjetas de crédito, salvo que éste de su autorización por escrito, la cual siempre podrá ser revocable. En cualquier caso las prestaciones sociales y cuentas de nómina no deben servir de garantía para el pago de deudas originadas por tarjetas de crédito ni podrán ser objeto de débito por concepto de cuotas o pagos mensuales de dichas deudas. Tampoco podrá exigir el pago de alguna comisión por la inmovilización de la tarjeta de crédito, a excepción del pago de membresía anual o semestral. En el supuesto de que el tarjetahabiente en un período de un (1) año no utilice el instrumento, el emisor lo puede instar a cancelar el contrato, sin generar esto perjuicios para el reinicio de una relación crediticia futura.

- u) El emisor está obligado a informar por escrito al solicitante de una tarjeta de crédito o al tarjetahabiente, las razones por las cuales negaron una solicitud de tarjetas de crédito o ampliación del límite de crédito en particular. Por otra parte, el emisor tiene la obligación de emitir la referencia bancaria o comercial en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles posteriores a su solicitud en caso de que el tarjetahabiente así lo requiera.
  
- v) De dispensadores de dinero y otras operaciones. El dispensador de dinero así como el espacio en el cual éste se encuentra ubicado, deberá ser identificado con el nombre del Banco o de la empresa propietaria y su logo, en sitios claramente visibles, señalando además el servicio de Red de al cual está interconectado o pertenece. Igualmente, es de carácter obligatorio que cada cajero tenga en un sitio claramente visible y de fácil acceso, un serial de identificación que deberá estar disponible al tacto en código Braille. Los dispensadores de dinero se deberán colocar a la disposición del público en general y además deberán estar dispuestos para las personas que tengan

impedimentos visuales. A tales efectos, la ley exige incorporar en sus teclados el código Braille y ser de fácil acceso y utilización para estas personas. La identificación en Braille deberá incluir el nombre del Banco y su logo e indicará el servicio de Red de al cual está interconectado o pertenece. A su vez dichos dispensadores contarán con sistemas siempre operativos de capta huellas, video o fotografía del rostro, que registren las operaciones que usuarios realicen en mismos, sin que se vea el teclado. La información e imágenes registradas estarán a disposición de las autoridades competentes autorizadas por ley. Previa a la realización de cualquier operación el deberá darle la opción al usuario para que solicite un recibo, el cual deberá ser emitido por el cajero en cuestión; en caso de no ser posible por haberse agotado el material para la emisión del recibo, deberá informarse al tarjetahabiente dándole la posibilidad de continuar o cancelar la transacción ante tal imposibilidad. Estos recibos deben señalar el monto de la transacción, retiro o transferencia realizada y el saldo disponible, estando y especificando el cobro de impuestos, en caso de que hubiere.

- w) Obligaciones del emisor con el BCV. El emisor deberá aportar mensualmente (durante los primeros 5 días de cada mes) para todas las tarjetas que emita al BCV la siguiente información: 1. Nombre legal completo del emisor o emisores. 2. Nombre y marca comercial de las tarjetas. 3. Valor de la membresía del titular (valor y período que cubre). 4. Valor de la membresía de plásticos adicionales. 5. Tasas de interés financieras o corrientes aplicadas en el mes respectivo de acuerdo al tipo de tarjeta. 6. Tasas de interés moratorias aplicadas a las tarjetas de crédito y rubros sobre que recaen. 7. Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente. 8. Plazo de pago de contado (días a partir del corte) de acuerdo al tipo de tarjeta. 9. Plazo de financiamiento (meses). 10. Cobertura: ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito. 11. Grado de aceptación de cada una de las tarjetas: Número de puntos de transacción disponible. 12. Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios. 13. Cualquier otra información relacionada con las características del producto y de interés para el usuario. La información indicada corresponde a parámetros aplicados por emisores de tarjetas durante el mes anterior. Los emisores deben aportar en el segundo mes únicamente la información que haya sufrido modificaciones en relación con la información

reportada en el período anterior. 7.- Obligación de las instituciones financieras de establecer sistemas de alerta a emisores de medios de pago electrónico, deben contar con sistemas de alerta temprana con el fin de evitar, en tiempo real, la comisión de fraudes. Dichos sistemas cuando se traten de Instituciones Financieras deben generar reportes que serán remitidos y analizados por la SUDEBAN, con el objeto de que este Organismo emita al sector Bancario la normativa prudencial que considere pertinente, a fines de prevenir la emisión de actos fraudulentos que puedan convertirse en prácticas reiteradas.

- x) De negocios afiliados. Como se vio el emisor tiene la libertad para contratar con lo negocios que mejor le convenga para establecer en ellos puntos de utilización de las tarjetas de créditos, débitos, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento. Al convenir con estos negocios o establecimientos se convertirán de acuerdo a la ley, en un negocio afiliado. Los puntos de venta que se instalen en negocios afiliados serán dotados de manera gratuita por parte del emisor. El negocio afiliado tiene la obligación, además de las voluntariamente contraídas con el emisor de la tarjeta, de:
1. Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas que acepta;
  2. Aceptar las tarjetas de créditos o débito identificadas en su negocio, según el numeral anterior;
  3. No podrá establecer recargos para el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico;
  4. No podrá establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de crédito o débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico;
  5. No podrá adoptar cualquier medida que genere una desigualdad o discriminación entre consumidores y usuarios, conforme lo prevé el Artículo 15, numeral 1 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario;
  6. Se prohíbe la exclusión de ofertas en comercios afiliados con el uso de las tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico;
  7. Entregar el comprobante de las operaciones realizadas en todos casos. El negocio afiliado no podrá requerir datos adicionales a contenidos en el recibo emitido por el punto de pago electrónico y de conformidad con requerimientos que en atención a la emisión de facturas realice el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) lo cual deberá ser informado por emisores de tarjetas de crédito y débito a comercios afiliados al sistema

de pago electrónico de que se trate. 9.- Del sistema de información central de riesgos (SICRI) El Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), es un órgano que sirve para consultar la situación crediticia de distintos usuarios de Bancos y demás Instituciones Financieras, con la finalidad de precisar cuáles son niveles de riesgo del sistema financiero nacional. La información que reposa en el SICRI será alimentada por mismos emisores de las tarjetas quienes no pueden suministrar antecedentes financieros personales de tarjetahabientes a cualquier empresa o Institución distinta al mismo tarjetahabiente, a la SUDEBAN, BCV y demás entes autorizados por ley. En caso de incumplimiento se sancionará con multa de 100 unidades tributarias a 3.000 unidades tributarias por cada afectado. La persona que obtenga para si o para un tercero un beneficio económico, ventaja o prebenda en la entrega de datos, será sancionado con prisión de 1 a 3 años. El emisor será solidaria e ilimitadamente responsable por daños y perjuicios ocasionados a tarjetahabientes como consecuencias de la información provista. El solicitante o usuario del sistema tiene derecho de solicitar al emisor que se corrija la información que no sea correcta en el reporte de crédito SICRI, mediante un reparo que formule al SICRI, ante SUDEBAN y la Institución que suministró la información. El Emisor está obligado a investigar el reclamo y notificar mensualmente las resultas de las gestiones al solicitante o usuario, por escrito, hasta ser resuelta la solicitud o corregida la información y deberá emitir un reporte en caso de que el reclamo sea procedente. 10.- Procedimiento de reclamo En caso de ser el tarjetahabiente objeto de un débito indebido de dinero por parte del cajero automático, clonación de su tarjeta o el uso ilícito de su línea de crédito por terceras personas no autorizadas, presentará su reclamo ante el emisor señalando la identificación del cajero, fecha y hora de la transacción. El emisor deberá recibir la denuncia dejándose constancia de ello y responder de manera expresa en un lapso máximo de quince (15) días hábiles. Corresponderá al emisor la carga de probar la falsedad de lo señalado por el tarjeta habiente, estando obligado a demostrar fehacientemente si se dispensó dinero o no al tarjetahabiente o demostrar la responsabilidad del cliente en el caso de la clonación. En casos de estar el tarjetahabiente en desacuerdo con cargos no autorizados, con errores en la fecha o en el monto, por bienes o servicios no recibidos o aceptados, que no reflejen pagos y devoluciones, entre otros, podrá solicitar su corrección o reclamo dentro de treinta

(30) días siguientes al recibo del comprobante de facturación. Corresponderá al emisor la carga de la prueba con respecto al hecho reclamado. El emisor está obligado a darse por notificado del reparo, en forma escrita, y a dar respuesta al mismo en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles posteriores a su recepción. Mientras exista la controversia el emisor no podrá enviar información negativa al registro de crédito interno y al SICRI hasta que la disputa en la facturación sea resuelta a su vez paralizará el cobro del interés correspondiente si el reclamo es con ocasión a robo, hurto clonación, sustracción de dinero de tarjeta, entre otros, hasta tanto la disputa o el reclamo sea resuelto. En caso de atraso en el pago regular de las cuotas correspondientes a las tarjetas de crédito, una vez que el tarjetahabiente ponga al día su respectiva cuenta, ya fuese por pago voluntario o mediante cobranza efectuada por el emisor, éste queda obligado a lo siguiente: 1. Entregar al tarjetahabiente en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, un finiquito detallado de la cuenta cancelada o puesta al día, aún cuando el tarjetahabiente tuviera otras cuentas en atraso con la misma Institución emisora; 2. Deberá en un lapso máximo de treinta (30) días, reportar tales hechos al SICRI y deberá retirarlo del registro interno. No podrá el emisor en el futuro excusarse de otorgar créditos a la persona que lo solicite por el sólo hecho de haber mantenido en el pasado cuentas en mora.

11.- Régimen Sanciones Cualquier incumplimiento a esta ley por parte de emisores de tarjetas de crédito y débito serán sancionados por la SUDEBAN, siguiendo el procedimiento especial previsto en la General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, con multa desde el cero coma uno por ciento (0,1%) hasta el cero coma cinco por ciento (0,5%) de su capital pagado, sin menoscabo de la aplicación de medidas e instrucciones que el mencionado Organismo, en atención a sus atribuciones y competencias, imponga para corregir la situación jurídica infringida, salvo casos en que el emisor obtenga a título de intereses, comisiones o recargos de servicio una cantidad por encima de las tasas máximas respectivas fijadas o permitidas por el BCV o la ley para las Instituciones Financieras o la establecida en el Código de Comercio para las Instituciones no Financieras, en cuales incurrirá en delito de usura y será sancionado con prisión de uno a tres años y con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a tres mil unidades tributarias (3.000 UT). En caso de que el incumplimiento de la presente Ley sea realizado por Instituciones no

Financieras o algunos de negocios afiliados, la autoridad competente será el INDECU, de acuerdo al procedimiento administrativo previsto en Artículos 139 y siguientes de la Ley que rige las funciones de esa autoridad administrativa. En el supuesto de que el incumplimiento sea realizado por el negocio afiliado en casos de que éste cobre a 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 será sancionado con prisión de seis meses a un año, y con multa de treinta unidades tributarias (30 UT) a dos mil unidades tributarias (2.000 UT). Asimismo, 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 máximos que sean fijados o permitidos por el BCV o la ley, en atención a las condiciones existentes en el mercado financiero nacional, incurrirá en delito de usura, y será sancionado con pena de prisión de dos a cinco años y con multa de cien unidades tributarias (100 UT) a tres mil unidades tributarias (3.000 UT).

- y) Disposiciones transitorias • Se deberá tener disponibles para tarjetahabientes, folletos explicativos al cual se refiere la presente ley; • Dentro de noventa días (90) siguientes a la entrada en vigencia de la Ley, emisores de tarjetas de crédito, deberán tener ajustados sistemas de cómputo para el cumplimiento de requisitos exigidos en la presentación de sus respectivos estados de cuenta; • Dentro de noventa (90) días siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, emisores de tarjetas de crédito y débito, deberán dar cumplimiento al sistema de seguridad (capta huellas, video o fotografía) e identificación de dispensadores de dinero. Dicho lapso podrá ser prorrogado por única vez en un lapso igual por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, previa solicitud; • Dentro de noventa (90) días siguientes a la publicación del reglamento referente a la aplicación del sistema braille en los cajeros automáticos entrada, los emisores deberán dar cumplimiento a dicha obligación; • Dentro de sesenta (60) días siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, el Banco Central de Venezuela deberá fijar la tasa de interés especial y regulará su forma de aplicación.

## **2.5 Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en comparación a la legislación extranjera en materia de la utilización de cajeros automáticos**

Como se analizó anteriormente la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no regula de manera específica lo relativo al uso de los cajeros automáticos por parte del sistema financiero y bancario del país, y una forma específica respecto de esta materia, eso da lugar a suponer que no existe una protección a los usuarios.

Existen conceptos o definiciones generales, respecto a los derechos y obligaciones tanto de los consumidores o usuarios como de los proveedores de bienes o servicios.

Es evidente en legislaciones extranjeras, sobre el tema de los cajeros automáticos, se encuentra ya regulado, otros en iniciativas de ley, puesto que se refiere a una problemática sentida recientemente en donde se encuentra en juego los derechos de los usuarios fundamentalmente, y en ese sentido, quizás se deba entre otras cosas, a tratar por parte del Estado, de equiparar la desigualdad material o económica existente entre éstos y los proveedores de bienes, como son los bancos.

Se deben por lo tanto, tomar las medidas como sucede con el análisis que se hizo de la legislación comparada, respecto a la seguridad y protección en esta materia que ameritan los usuarios.

Los cajeros automáticos en todo el mundo vinieron a descongestionar los bancos, las largas colas que se hacían para retirar una cantidad de dinero de los cuentahabientes. Incluso, tan avanzada que se encuentra la tecnología y por ello la sociedad de consumo, especialmente, cuando se analiza lo que sucede con el servicio que prestan algunos bancos nacionales por ejemplo, y que ha sido imitado por lo que sucede en la legislación extranjera, respecto a que los cuentahabientes, se les habilita un correo electrónico y una clave, para que puedan realizar sus pagos de servicios, retiros de sus cuentas y abonar a cuentas de servicios públicos, y cuentas de tarjetas de crédito, por ejemplo, provocando con ello una mayor facilidad, que incluso, deja a un lado el servicio que pueden prestar los cajeros automáticos, en determinado momento. Lo anterior, no se refiere a que estos cajeros con el tiempo puedan llegar a desaparecer, ya que la necesidad de dinero en



efectivo siempre existirá para efectuar pequeños pagos, etc., y eso hace suponer que el servicio de los cajeros automáticos continuará por mucho tiempo.

El problema radica entonces, en que en la legislación extranjera, como se ha señalado en este trabajo, ha adoptado una serie de medidas que protegen al usuario del mismo, lo cual no sucede en el caso de Guatemala, que como se verá más adelante, se colocan las máquinas de cajeros automáticos, sin mayores medidas de seguridad, es decir, a un lado de las calles, cerca de paradas, sin cabinas con teléfono a donde llamar en caso de consultas, dudas, etc., sin medidas de seguridad respecto a las operaciones, la seguridad y confianza que deben tener los usuarios de que cuando se trague una tarjeta un cajero esta no sea por razones de operaciones que hayan hecho desde el banco emisor o de otro banco, por cualquier empleado o funcionario del mismo, el control de su uso a través del establecimiento de cámaras, la ubicación de éstos, específicamente en lugares cerrados, como por ejemplo, lo que sucede con algunos que se ubican en centros comerciales, etc.

## **2.6 Necesidad de establecer el mecanismo que regule en la ley, la protección de los consumidores o usuarios en el uso de los cajeros automáticos**

Debido al tiempo que ha pasado desde la introducción de los cajeros automáticos en Guatemala, y que no ha existido ningún tipo de regulación para proteger a los usuarios con respecto de problemas que surjan de estos, se hace sumamente necesario hacer la regulación respectiva, esto debido también a que la lista de denuncias realizadas por los usuarios de estos cajeros sigue aumentando y solo unos pocos casos son resueltos por los bancos, y la solución que se da es deficiente y tardada.

Tal como se ha mencionado anteriormente, se hace necesario que los Bancos, tengan el interés manifiesto de mejorar las condiciones en que prestan sus servicios a través de los cajeros automáticos, especialmente porque por ejemplo, en la utilización de los cajeros 5 B se refiere a que cinco bancos estan en el sistema y que cuentahabientes de esos cinco bancos, pueden utilizar ese tipo de cajero. Lo mismo sucede en el caso de Bancared, que son dos servicios bien establecidos y definidos por la población, por cuanto, es tan

importante la adopción de medidas de seguridad, que sugiere un mayor control por parte de los funcionarios bancarios, en vista de que cualquier persona que habilita una cuenta ya sea de depósitos monetarios o de ahorros, sea por cualquier cantidad de dinero, automáticamente se le esta proporcionando una tarjeta de debito o de crédito, incluso, puede ser las dos, con lo cual cabe suponer que la mayoría de población guatemalteca, especialmente los trabajadores, cuentan por razón precisamente de su trabajo con una cuenta bancaria que el patrono les ha aperturado y que por lo tanto, el banco les emite tarjetas de debito y de crédito, aparte de las chequeras que proporcionan. Lo anterior, entonces, denota que lo débil de la actual legislación y la falta de medidas de seguridad que deben adoptar los bancos, implican que se corran riesgos de todo tipo en el uso de los cajeros automáticos y por consiguiente la necesidad de que se regule a través de un marco normativo adecuado y congruente con la realidad.

## CAPÍTULO III

### 3. El uso de los cajeros automáticos y los usuarios de este servicio

#### 3.1 Los cajeros automáticos

Los cajeros automáticos en el caso de Guatemala, pudiera decirse que son de reciente creación y aparecimiento, estos datan de aproximadamente diez años atrás. Sin embargo, también esa forma reciente, puede percibirse a nivel internacional, y su historia se circunscribe a "John Sheperd-Barron que se dice se encontraba en la tina del baño hace 40 años cuando se le ocurrió la idea. "Pensé que debía haber alguna manera de tener acceso a mi dinero en el Reino Unido o en cualquier parte del mundo"<sup>15</sup>. Agrega: "Pensé en una máquina como las que venden chocolates pero que en vez de chocolates tuviera dinero". En el banco Barclays se convencieron de inmediato, y mientras tomaban un Pink Gin (ginebra y angostura) el director ejecutivo firmó un contrato apresurado con el inventor. Problemas iniciales Como no había tarjetas de plástico, Sheperd-Barron usó cheques impregnados con Carbono.

La máquina detectaba la radioactividad y la cotejaba con un número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés). Sin embargo, el inventor asegura que a nadie le preocupaba que la sustancia afectara la salud: "Más tarde calculé que uno tenía que comer 136.000 cheques para sentir algún efecto", dice. En cada operación podía retirarse un límite de 10 libras (cerca de US\$20 al tipo de cambio actual).

Todo lo anterior se debe a que respecto a los avances tecnológicos, el aparecimiento del dinero electrónico, ha hecho suponer, como a este inventor a otros de formas como hacer más fácil el acceso a dinero por parte de sus propietarios especialmente los depositados en los bancos.

---

<sup>15</sup> Enciclopedia de consulta, <http://www.Wikipedia.com.html>. (28 de mayo de 2008)

Pudiera decirse, entonces que hasta finales del presente siglo, la historia del dinero seguiría evolucionando; precisamente derivado del auge increíble de las telecomunicaciones y la tecnología cibernética.

Es por ello, la aparición prácticamente en la sociedad, el denominado dinero electrónico, el cual no es más que el inicio del dinero plástico, con servicios bancarios como el depósito directo de cheques y con transferencias electrónicas de fondos, la nueva época ha creado una revolución financiera, la cual se afianza con el Internet y la introducción de innovaciones tales como las tarjetas de débitos y, porque no decirlo, en el caso de las tarjetas de crédito las cuales han cobrado gran importancia en la vida de las familias guatemaltecas.

En conclusión, se considera dinero electrónico:

- Tarjetas prepagadas
- Efectivo digital
- Cheques electrónicos
- Cuentas electrónicas en línea
- Billeteras electrónicas

Como es evidente el dinero electrónico ahora es un sistema análogo a la divisa extranjera en el sentido de que puede ser cambiado por dinero real en cualquier momento, para lo cual se hace preciso la existencia de un banco central virtual, que es quien emite los números firmados.

Precisamente debido a lo anterior, en la actualidad se cuenta con el funcionamiento del dinero electrónico a través del uso de los cajeros automáticos, los cuales son máquinas cuyo funcionamiento se da a través de un mecanismo digital y mecánico, permitiendo mediante una clave la cual es dada por los bancos a los cuentahabientes, extraer en cualquier momento dinero en efectivo proveniente de estas máquinas, sin necesidad de acudir a los bancos, o realizar transacciones por medio de cheques o boletas de retiro de dinero como comúnmente se hacía. Esto también, resulta evidente la disminución que

propició en el uso de las chequeras comunes, así también, el hecho de propiciar el descongestionamiento de las personas en los bancos, pero creando como se verá más adelante, una serie de problemas los cuales definitivamente ponen en riesgo la seguridad de los cuentahabientes, especialmente los usuarios de estos servicios, constituyéndolos una gran mayoría.

### **3.2 El funcionamiento de los cajeros automáticos**

Como se ha venido analizando, se ha hecho mucha propaganda acerca del uso y de los beneficios obtenidos por parte de los usuarios de los cajeros automáticos, y el cual ha sido una gran innovación del sistema financiero, derivado de muchas causas como la escasez de papel moneda en buen estado, como sucedió en el caso de Guatemala, recientemente en el año dos mil seis, cuando hubo escasez de papel moneda y los cajeros estaban completamente vacíos, lo mismo sucedía con los bancos, eso representa, que aunque existan estas instancias es una prueba más de la vulnerabilidad del país en un ámbito altamente sensible de la economía nacional.

El problema de los cajeros automáticos ocurrió en el momento menos oportuno, cuando las personas están necesitadas de efectivo para los gastos de fin de año y principios del siguiente, como sucedió en diciembre del dos mil seis, como se dijo, y no había dinero.

### **3.3 La organización bancaria**

El uso creciente de medios de pago no físicos obliga a los organismos financieros a reforzar sus sistemas de seguridad, recurriendo a técnicas de identificación de características humanas infalsificables, y esto se hace sentir con la forma en que se encuentra organizado el funcionamiento de los cajeros automáticos cuyos propietarios son los bancos.

A pesar de como se ha dicho, este tipo de servicio cumple una importante función en la colectividad, por las ventajas que ofrece el tener cajeros automáticos a nivel nacional en

cualquier parte de la República, accesible inmediatamente de los usuarios de los bancos, también, ofrece una serie de dificultades las cuales se analizarán más adelante, como parte de una problemática sentida de donde nace la necesidad de su regulación.

### **3.4 Servicios que se prestan a través de los cajeros automáticos**

A continuación se señalan los servicios más importantes que se prestan en el caso del uso de los cajeros automáticos, y que son:

- a) Celeridad en la obtención de dinero inmediato, de forma limitada, a través del uso de la denominada tarjeta electrónica y el pin o clave correspondiente.
- b) El pago de servicios conforme el sistema a que pertenezca, como luz, teléfono.
- c) En algunos cajeros o sistemas bancarios a través de cajeros automáticos, también, se puede efectuar depósitos en forma electrónica

### **3.5 Problemática de la sociedad guatemalteca**

Gran parte de la sociedad guatemalteca se encuentra limitada en cuanto al uso de los servicios financieros del país, en forma eficiente como sucede con el caso de los estratos de la misma sociedad, los cuales tienen solvencia económica. Es decir, no todos los guatemaltecos, utilizan los servicios bancarios a través del uso de los cajeros automáticos, porque precisamente eso representa en primer lugar, saber leer y escribir, el contacto con medios electrónicos y conocimiento previo de las tecnologías similares al de las computadoras, y el Internet para lo cual hace viable la utilización de estas máquinas denominadas cajeros automáticos.

Por otro lado, ello evidencia que día a día se ha incrementado la cobertura de los clientes poseedores de cuentas de ahorro y monetarias, a quienes los bancos, les proporcionan tarjetas de crédito y débito inmediatamente aunque la cuenta no sea monetaria sino de ahorro, y aunque esta no sobrepase los quinientos quetzales, otorgándosele a cualquier persona, sin considerar si sabe o no sabe leer, tarjeta que puede ser utilizada en cualquiera de los cajeros que funcionan en la República.

El problema en este caso a juicio de quien escribe, es el hecho de la viabilidad de someter a estas personas a abusos por parte de los bancos, por ejemplo, o por los particulares quienes se dan cuenta de ello, y aunado lo anterior, a la problemática surgida actualmente con el uso de los cajeros automáticos, y la cual es denunciada por personas de un nivel diferente cultural y educativamente hablando, se cuestiona entonces, que no sucederá con el caso de las personas de otro nivel cultural y educativo.

En general, a pesar de que ninguna persona puede ser marginada y pueda en determinado momento ser ignorada en no otorgarle como sucede con otras, una tarjeta de debito por una cuenta de ahorro o monetaria de quinientos quetzales o menos, también se une a esta problemática la inexistencia de un mecanismo de los bancos para la capacitación de las personas en el uso de esta tarjeta electrónica y el auxilio debido en caso de suceder cualquier eventualidad como las descritas más adelante.

### **3.6 Las denuncias de abusos ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**

Dentro de la investigación de campo que se efectuará ante la DIACO y opiniones de personas de conocimiento del investigador respecto al uso y abuso de las tarjetas de débito y crédito específicamente con el uso de los cajeros automáticos, se señalan las siguientes como fundamentales:

- a) La Carencia de cámaras y advertencias. Esto es importante. Aunque es recomendable no marcar la clave secreta o PIN de las tarjetas en presencia de otras personas, sólo en uno de cada diez cajeros advertían sobre esta precaución. A pesar de existir en varios cajeros dispositivos sonoros los cuales alertan la retirada de las tarjetas y de los recibitos de la transacción realizada, otros no lo tienen y en muchos casos, se ha denunciado que no solo el cajero se ha tragado su tarjeta, sino también no emite el recibo correspondiente.
- b) Por otro lado, existen denuncias de usuarios de los cajeros automáticos señalando la existencia de cajeros que cuando el usuario marca el monto a retirar, le emite el

recibo de haber realizado la transacción solicitada por el usuario, sin embargo, el dinero no salió aunque se haya realizado la transacción, y eso no lo ven los bancos y por eso, cuando se presenta el reclamo a determinado banco, este no le cree al usuario.

- c) Respecto a la accesibilidad, los usuarios se han quejado de que buena parte de los cajeros no son interiores. Para tener las personas acceso a ellos, la entrada debe estar adaptada, lo que no ocurría en uno de cada tres cajeros analizados. Muchos de ellos se encuentran en la calle y a la vista de los asaltantes quienes encuentran mas facilidad para cometer sus fechorías en forma adecuada y eficiente, perjudicando a los usuarios en estos casos, lo recomendable en este caso es la colocación de los cajeros en cabinas específicas, como sucede en muchos de ellos, sin embargo, también, cabe señalar la existencia de una gran cantidad de estos que no se encuentran en esta situación, poniendo en riesgo la seguridad de los usuarios al momento de efectuar sus transacciones bancarias.
- d) En cuanto a su altura, estos cajeros no se encuentran disponibles para personas de baja estatura y también, no se adapta para personas en sillas de ruedas.
- e) Muchos de los cajeros ya no cuentan con auriculares (muy útil para personas ciegas o con deficiencias visuales), no existen cajeros que dispongan teclados en braille.
- f) Respecto a las comisiones en los cajeros automáticos. En la actualidad, si se utiliza un cajero distinto al del banco donde el usuario tiene su cuenta, se le cobra abusivamente y esto ha sido objeto de denuncias ante la DIACO entre cinco y diez quetzales cada transacción.
- g) Respecto a la limpieza de los cajeros automáticos. Existen denuncias que en gran número de cajeros, se hallan papeles, basura u otro tipo de residuos, no existiendo los recipientes específicos para poder depositar allí recibos y cualquier otro desecho así considerado. En general, también existen denuncias por cajeros con mucha suciedad.



- h) En general, las denuncias, estriban en que los cajeros automáticos siguen fallando en seguridad y accesibilidad para discapacitados.
  
- i) Hay denuncias respecto al Banco de Desarrollo Rural (Banrural), debido a la instalación de 108 cajeros automáticos multilingües, respecto a que debiera existir en forma separada los cajeros en otro idioma y los cajeros en español, porque según los usuarios, esto traería problemas para los usuarios que frecuentemente utilizan los cajeros automáticos cuando evidencien que están frente a una maquina multilingüe la cual puede prestarse a crear otro tipo de problemas derivados del uso de los mismos. Al investigar sobre estos cajeros, quien escribe logró determinar que el usuario al ingresar su tarjeta, escuchará en su idioma las indicaciones necesarias para operar el cajero debido a que en la cinta magnética del plástico fue pregrabado el lenguaje a utilizar. Durante el transcurso de la operación el usuario debe colocar su dedo pulgar para verificar su identidad y de esa manera se impide que personas que no sean dueñas de la cuenta hagan uso indebido del cajero, pero referidos a los prestamos que hacen los clientes de este Banco, lo cual, permitirá determinar que en determinado momento el sistema colapsará por el cúmulo de personas que lo pudieran estar recargando con esta situación.
  
- j) Y siendo la aplicación del cajero desarrollada sobre un lenguaje de cómputo denominado APTRA, el cajero funciona como una tarjeta de crédito siendo la diferencia los montos autorizados, los cuales varían de acuerdo con el préstamo del cual es poseedor el usuario, por ello, se considera que si a cada persona solicitante de un préstamo, se le entrega una tarjeta de debito, las repercusiones serían la sobre congestión del sistema el cual pudiera en determinado momento colapsar.

### 3.7 Presentación del trabajo de campo

El trabajo de campo, consistió en la realización de una encuesta a través de un cuestionario dirigido a personas que acudían a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, respecto del tema, por lo cual a continuación, se presentan los resultados.

Cuadro No. 1	
Pregunta: ¿Ha hecho usted uso de los cajeros automáticos?	
Respuesta	Cantidad
SI	15
No	00
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, Abril 2008

De conformidad con el cuadro anterior, indiscutiblemente como se ha venido analizando, la mayoría de los guatemaltecos que manejan fondos, los trabajadores, los pensionados estatales o privados, etc., tienen acceso a la utilización de tarjetas de débito o de crédito o bien ambas, por lo que la generalización en el uso de este tipo de documentos, amerita que el Estado intervenga en virtud de que el sector privado, como son los bancos, no han adoptado las medidas de seguridad necesarias, citando como ejemplo, lo que sucede con la ubicación de los cajeros automáticos, que como se dijo anteriormente, se ubican a la orilla de las calles, cerca de las paradas, sin cámaras de seguridad, sin cabina, sin teléfonos, etc., lo cual implica riesgo y por lo tanto, perjuicio para los usuarios de este servicio.

Cuadro No. 2

Pregunta: ¿Considera que los cajeros automáticos vinieron a mejorar el servicio bancario nacional?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	00
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

De las respuestas anteriores, no cabe duda que efectivamente los bancos al crear las formas de retirar dinero, e incluso, en algunos cajeros, el deposito, pagos de servicios, respecto a la creación de las máquinas con dinero, definitivamente, vinieron a descongestionar las largas colas que se hacían y que de no existir, se tendrían que hacer en los bancos, y en muchos casos, para retirar una cantidad mínima del dinero de los cuentahabientes, o bien hacer algún pago de servicios.

Cuadro No. 3

Pregunta: ¿Cree usted que los cajeros automáticos disminuyeron el volumen de cuenta habientes en los bancos?

Respuesta	Cantidad
Si	14
No	01
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Estas respuestas tienen mucha relación con el cuadro anterior, y sus respuestas, por cuanto, efectivamente, el hecho de que existan en la actualidad los cajeros automáticos, estos vinieron a hacer un poco más fácil a los usuarios de los bancos, el retiro de dinero de sus cuentas de ahorro o monetarias, y en algunos casos, también, el pago de los servicios.

Cuadro No. 4

Pregunta: ¿Ha utilizado el cajero automático para efectuar otras transacciones aparte de retirar dinero en efectivo?

Respuesta	Cantidad
Si	08
No	07
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Del total de los entrevistados, ocho de los quince indicaron que si efectivamente habían utilizado el cajero automático, no como se utiliza tradicional o normalmente para retirar dinero en efectivo, sino que también lo han utilizado para efectuar pagos de servicios y acreditar depósitos a través de documentos en sus cuentas monetarias o de ahorro de determinados bancos.

CUADRO No. 5

Pregunta: ¿Ha tenido algún problema generado por el uso de los cajeros automáticos recientemente?

Respuesta	Cantidad
Si	10
No	05
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Del total de entrevistados diez manifestaron que efectivamente si han tenido problemas con el uso de los cajeros automáticos, unos señalaron que era frecuente, y que les sucedió que algunos cajeros, se traguen la tarjeta, y en el procedimiento de llamar al banco, dar aviso, y que le proporcionen la misma o bien otra, es que se han suscitado conflictos en retiros que no habían efectuado de sus cuentas monetarias o de ahorro. Uno de los diez entrevistados indicó que cuando procedió a retirar dinero de un cajero automático ubicado en la zona uno, estaba una persona atrás de él, y cuando el cajero le tragó su tarjeta, esta persona, se prestó para proporcionarle el teléfono celular y llamar al banco (esto por ausencia de teléfonos a la par de los cajeros automáticos, servicio que no presta el banco y que debiera hacerlo, circunstancia que es una de las razones por las cuales se considera que no existen medidas de seguridad por parte de los bancos, quizá porque les resulta oneroso instalar, pero que debiera el Estado intervenir al respecto). Cuando llamó al banco, según él, se le indicó por parte de una persona voz masculina, que se presentara al banco, al día siguiente a las ocho de mañana, y cuando lo hizo, se le indicó que el teléfono al cual llamó no pertenecía a ninguna de las agencias de dicho banco, y que no era el procedimiento que emplean para ello, alarmándose bastante, porque le fue retirado de su cuenta la cantidad de quinientos quetzales, los cuales ya no recuperó.

Cuadro No. 6

Pregunta: ¿Cree usted que la ubicación de los cajeros automáticos es adecuada en términos generales?

Respuesta	Cantidad
Si	10
No	05
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

A consideración de los entrevistados diez indicaron que la ubicación de los cajeros automáticos es la adecuada, esto quizá se deba a que muchos de los cajeros se encuentran ubicados dentro de los centros comerciales, y un porcentaje, quizá menor, se encuentran prácticamente en la calle, de tal suerte, que los quince entrevistados, cinco indicaron que no están bien ubicados los cajeros para que los usuarios de los mismos tengan la confianza de retirar dinero en efectivo en ellos, y decidan en muchos casos, acudir a lugares en donde estos se encuentren con un poco mayor de seguridad, derivado de los altos índices de la delincuencia y de las formas más variadas en que se produce la criminalidad.

Cuadro No. 7

Pregunta: ¿Tiene conocimiento si existen dificultades generadas de la máquina (cajero automático) que ocasiona perjuicio al usuario?

Respuesta	Cantidad
Si	10
No	05
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

De la pregunta anterior, diez de los entrevistados manifestaron que efectivamente el hecho de que los bancos no proporcionen medidas de seguridad y control respecto a los cajeros y también de controlar a su personal respecto a los actos de corrupción y estafas que se producen, el problema de la mala ubicación y de los abusos en que se ven sometidos los usuarios continuará, y en ese sentido, se amerita una intervención más directa al respecto por parte del Estado a través de que se regule en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.



Cuadro No. 8

Pregunta: ¿Le ha sucedido que el cajero automático se ha tragado su tarjeta?

Respuesta	Cantidad
Si	04
No	11
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Del total de los entrevistados, cuatro indicaron que si efectivamente los cajeros no les han devuelto su tarjeta cuando la ingresan, existiendo temor en algunos de ello, y como se ha generalizado, entienden de que deben buscar maquinas confiables, tomando en cuenta que en la actualidad, no importa que tipo de tarjeta tenga el usuario, porque para cualquier cajero, el acceso es ilimitado. En la mayoría es posible con su respuesta, de que busquen de hecho cajeros confiables, máquinas nuevas, la forma de ingresar y retirar la tarjeta que tienen unos cajeros, sin que tenga que ingresar toda la tarjeta para hacer la operación, etc, puede ser motivo de los resultados.

Cuadro No. 9

Pregunta: ¿Le ha sucedido en el uso de los cajeros automáticos que se opera la transacción y se le emite el recibo correspondiente pero no le genera el dinero en efectivo?

Respuesta	Cantidad
Si	04
No	11
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Del total de los entrevistados cuatro indicaron que les sucede que el cajero no les emite el detalle a través de un recibo, sin embargo, en muchos cajeros existe la opción de requerir recibo y dice si o no, y como lo explicaron los once entrevistados, que casi siempre saben con cuanto cuentan, y que es innecesario requerir el recibo de la operación que se realiza. En otros casos, no ha emitido recibo aunque haya dicho que si, pero que revisando su estado de cuenta, se percatan de que efectivamente se encuentra operada la transacción y no les hace falta dinero.

Cuadro No. 10

Pregunta: ¿Ha sido objeto de asalto usando el cajero automático?

Respuesta	Cantidad
Si	02
No	13
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Del total de entrevistados dos indicaron que si han sido objeto de robo utilizando el cajero, y se debe precisamente a que muchos de ellos, se encuentran ubicados prácticamente en la calle y a pocos metros de las paradas de buses, y se les ha acercado personas extrañas que con arma les obligan a sacar más de la operación que previamente hicieron, y en el caso de la persona que fue objeto de robo por la cantidad de quinientos quetzales, a través de una banda de estafadores, cuando a propósito hicieron que se tragara el cajero su tarjeta y atrás en la cola se encontraba una persona de sexo masculino que le proporcionó el teléfono e hizo llamada al Banco, según él, y sin duda, considera que la persona que estaba atrás de él, logró retirar la tarjeta y hacer la transacción indebida.

Cuadro No.11

Pregunta: ¿Considera que existen cajeros automáticos para personas no videntes?

Respuesta	Cantidad
Si	00
No	15
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

De conformidad con la pregunta anterior, el total manifestó que no tenían conocimiento que existieran cajeros automáticos para personas no videntes, y que sería conveniente, sin embargo, también, indicaron que sería un riesgo mucho mayor, si los bancos no adoptan las medidas necesarias para proteger a sus usuarios, aunque tengan que hacer erogaciones de dinero, respecto de ubicar cajeros automáticos, para este tipo de personas.

Cuadro No. 12

Pregunta: ¿Cree usted que existen abusos por parte de los bancos cuando se generan dificultades en el uso de los cajeros automáticos al no hacerse cargo de ello?

Respuesta	Cantidad
Si	05
No	04
No contesto	06
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Del total cinco indicaron que si, es común que los bancos no se hagan cargo de los problemas que presentan los usuarios cuando acuden en auxilio, y esto es común, por cuanto, el fin lucrativo que tienen los bancos, no implican preocuparse de atender porque produce definitivamente erogaciones de dinero, a los usuarios con problemas como los señalados.

Cuadro No. 13

Pregunta: ¿Sabe si existe una ley que regule los derechos y obligaciones en el uso de los cajeros automáticos?

Respuesta	Cantidad
Si	00
No	15
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

Del total de los entrevistados, manifestaron todos que no tienen conocimiento de que exista una ley específica que regule los derechos de los usuarios en relación a los bancos, y precisamente las obligaciones que tienen estos para los usuarios.

Cuadro No. 14

Pregunta: ¿Cree que la ley de protección al consumidor y usuario podría ayudarle en caso de dificultades que se presenten en cuanto a abusos por el uso de los cajeros automáticos frente a los bancos?

Respuesta	Cantidad
Si	08
No	00
No sabe	07
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

La mayoría de entrevistados manifestaron que si es conveniente que a través de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se regule de manera específica los derechos y obligaciones de banqueros y de usuarios con respecto al uso de los bancos, pero precisamente para brindar una protección preferente a los primeros.

Cuadro No. 15

Pregunta: ¿Considera que debe existir una ley que regule debidamente el uso de los cajeros automáticos en Guatemala?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	00
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2008.

En conclusión, de los resultados de la encuesta realizada se puede deducir estos han venido a favorecer el servicio bancario nacional, disminuyendo el volumen de cuenta habientes en los distintos bancos del sistema, ahorrando tiempo al no hacer grandes colas en los mismos, pero aunado a la ayuda que prestan también se puede observar que han generado problemas, los cuales se podrían solucionar incluyendo en la ley de protección al consumidor o usuario normas reguladoras para que las personas que se vean afectadas tengan instrumentos de defensa y no ser así afectadas en su economía, ya que uno de los problemas usuales es que el cajero automático no le entregue el dinero solicitado, y peor aún es que el cajero si se lo debita de su cuenta, estando todos los encuestados de acuerdo en que debe existir una ley que regule debidamente el uso de los cajeros automáticos en Guatemala.



### **3.8 Bases para una propuesta de creación**

A pesar de la existencia de una ley que regula los derechos y obligaciones de consumidores, usuarios y de proveedores de bienes y servicios, ha quedado clara la insuficiencia de la misma para evitar los abusos a los cuales son sometidos los usuarios por parte de los banqueros en el tema del uso de los cajeros automáticos.

Aunque las prácticas desiguales en la relación consumidores-proveedores abarcan casi todos los aspectos de la vida cotidiana, con este trabajo, ha quedado identificado el problema de los cajeros automáticos en perjuicio de los usuarios y que se deben comenzar acciones decisivas.

A pesar de estar claro que el uso de cajeros automáticos es una práctica tan común entre los tarjetahabientes, y los cuales muchas veces se olvidan seguir una serie de recomendaciones básicas para evitar problemas desagradables, subsiste la problemática de los abusos cuando esperan los usuarios una respuesta positiva por parte de los dueños de estos cajeros, y eso no es así.

Por otra parte, es evidente también, que con las prisas de la vida diaria muchos usuarios no se preocupan por informarse sobre las medidas a tomar en caso de, por ejemplo, cuando el cajero se "trague" su tarjeta, o peor aún cuando sean víctimas de un asalto.

Dentro de los aspectos a contemplar en la creación de normas protectoras en el uso de las tarjetas de crédito, que deben incluirse en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, las siguientes:

- a. Que los bancos emisores cuenten con seguros por robo o extravío: hay instituciones que a partir del reporte inician la protección; otros cubren pérdidas desde un periodo previo.
- b. Cuando se suceda que el cajero se traga la tarjeta, existen tres posibilidades: fallas de la máquina, plástico vencido o que sea víctima de un fraude, en todos estos aspectos los cuales deben comprender las normas protectoras, debe existir una solución por parte del propietario del cajero automático relacionado.

- c. Debe existir instrucciones previas por los bancos, respecto al uso de las tarjetas de crédito, puesto que como ha quedado evidenciado en el desarrollo de este trabajo, extienden a diestra y siniestra tarjetas de crédito y debito, a cualquier tipo de personas, y existen muchas que no saben como utilizarlos.
  
- d. En caso de tragarse el cajero la tarjeta del usuario, deben existir avisos dentro de los cajeros respecto a que se debe hacer al respecto.
  
- e. Para sacar dinero se tendrá que presentar contrato de la cuenta bancaria, identificación oficial y llenar una ficha de retiro.
  
- f. También debe existir especificaciones en el caso de que la máquina no haya entregado el dinero que se solicito pero si emitió el recibo y se debitó de la cuenta.
  
- g. La finalidad de las normas protectoras en este tema, es complementar el régimen de transparencia con un esquema adecuado de protección al usuario de servicios financieros, dentro de los que se incluyen el uso de los cajeros automáticos, con el fin de que fomente el equilibrio en las relaciones usuario-entidad financiera, dicha Ley debe conferir diversas facultades a la Dirección de atención y asistencia al consumidor entre las que deben destacarse: Informar al público sobre los servicios que prestan las instituciones financieras, sus niveles de atención, así como de aquellas instituciones que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los usuarios; Establecer y mantener actualizada la base de datos de las comisiones que le sean reportadas y que dará a conocer al público en general; Fortalecer la facultad de requerir a las instituciones financieras la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, y Establecer y mantener actualizado el registro público de usuarios que no deseen que su información sea utilizada para

fines mercadotécnicos o publicitarios, al cual se podrán inscribir gratuitamente los usuarios, imponiendo sanciones a las instituciones que incumplan las disposiciones que emita. Por otra parte, en el Decreto de referencia se establece la prohibición a cargo de las instituciones financieras de utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como la de enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro antes mencionado.

- h. Finalmente, deben imponerse sanciones a las instituciones financieras que contravengan las prohibiciones que se señalaran de acuerdo a lo que se ha evidenciado en el uso y abuso de los cajeros automáticos, especialmente que tiendan en brindar una protección a los usuarios de los mismos.
- i. Sobre todo, esta ley debe garantizar el derecho a la seguridad e intereses económicos que es violado por no encontrarse regulado.



## CONCLUSIONES

- 1) Debido a las múltiples relaciones que se dan entre consumidores y usuarios con los proveedores de bienes y servicios, se creó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual según el análisis realizado a la misma se pudo determinar la falta de cumplimiento de algunas normas, además la falta de normativa mas específica en cuanto a algunos servicios, como lo es el servicio que prestan algunas entidades bancarias a través de los cajeros automáticos.
- 2) Quedó evidenciado que en legislaciones extranjeras, en cuanto a los cajeros automáticos, se encuentra ya regulado y otras en iniciativa de ley, puesto que es una problemática sentida recientemente en donde se encuentra en juego los derechos de los usuarios de los mismos.
- 3) Existen una serie de problemas que se suscitan en el uso de los cajeros automáticos, y aunque las entidades bancarias estén enteradas de esto, no les ha importado seguir extendiendo tarjetas de crédito y débito, sin dar las instrucciones necesarias sobre la manera de solucionar estos problemas, esto debido a que los bancos que proporcionan ese servicio no son obligados a responder por los daños y perjuicios causados a los usuarios afectados en el uso de los mismos.



## RECOMENDACIONES

1. Que el Organismo Legislativo cree normas con el fin de establecer mecanismos de protección y defensa, para los usuarios de los cajeros automáticos, para evitar una serie de abusos que se han venido dando por parte de entidades bancarias que prestan este servicio.
2. Que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tenga una intervención mas directa en la supervisión de que los cajeros automáticos cumplan con los requerimientos legales.
3. Es necesario que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cumpla a cabalidad con las obligaciones que se establecen en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para evitar que los proveedores de bienes y servicios incumplan con las obligaciones impuestas en dicha ley.





## BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR GUERRA, Vladimir. **El Negocio Jurídico**. 2da. ed.; Guatemala: Ed. F. De León Impresos, S.A., 2002.

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

RODRIGUEZ Y RODRIGUEZ, Joaquín. **Derecho Mercantil**. 2t.; 2da. ed.; México: Ed. Porrúa, S.A., 1969.

ROJINA VILLEGAS, Rafael. **Derecho Mexicano**. México: Ed. Antigua Librería Robredo, 1959.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales**. Editorial Heliasta, S.R.L. 1996.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de Derecho Usual**. 14<sup>a</sup>. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 1979.

**Diccionario de Derecho Privado**, Barcelona, España: Editorial Labor, 1967.

**Diccionario de la Lengua Española**, Barcelona, España: Editorial Océano, 1989.

LOPEZ ALVIZURES, Ana Gabriela. **La Necesaria Protección al Consumidor y Usuario dentro de la Contratación en Masa en Guatemala**. Tesis de Graduación, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, 2006.

Legislación:

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

**Código Civil.** Enrique Peralta Azurdia en consejo de ministros, decreto ley número 106, 1964.

**Código de Comercio.** Congreso de la República de Guatemala, decreto número 2-70, 1971.

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