

**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 various symbols including a crown, a lion, and a cross. The shield is set against a background of a building and a landscape. The text "UNIVERSITAS CAROLINA ACADÉMICA COACTEMALTEPEQUE" is written around the perimeter of the seal.

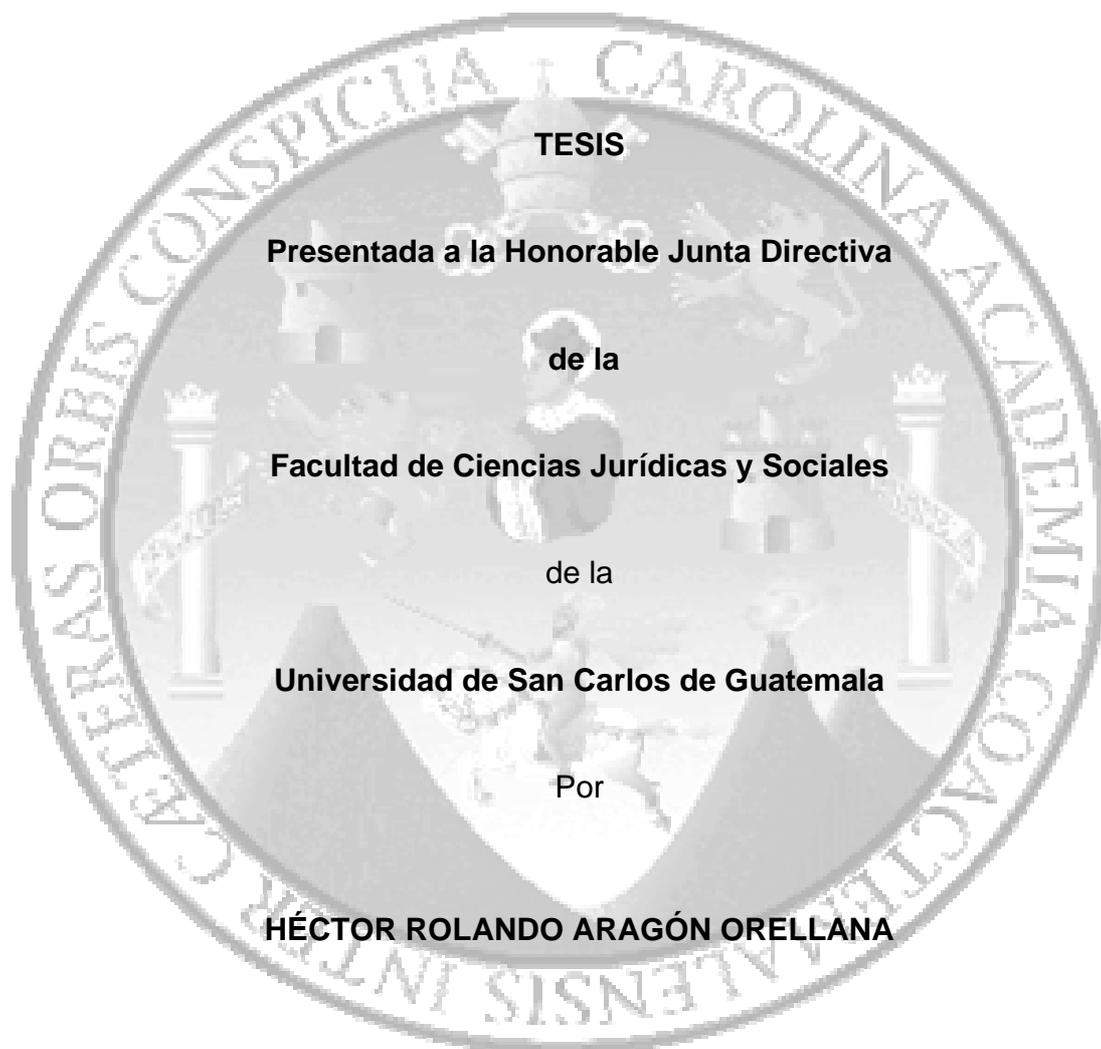
**IMPLICACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON RESPECTO  
AL USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS**

**HÉCTOR ROLANDO ARAGÓN ORELLANA**

**GUATEMALA, JUNIO 2009**

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

**IMPLICACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON RESPECTO  
AL USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS**



Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

Guatemala, junio de 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 Huitz Enríquez
VOCAL IV:	Br. Marco Vinicio Villatoro López
VOCAL V:	Br. Gabriela María Santizo Mazariegos
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

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

**MARTA LIDIA NIJ PATZÁN**  
**ABOGADA Y NOTARIA**  
15 Av. 15 – 15 Zona 1 Barrio Gerona  
Teléfono 24119191



Guatemala, 13 de marzo de 2008

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

Estimado Licenciado Castillo Lutín:

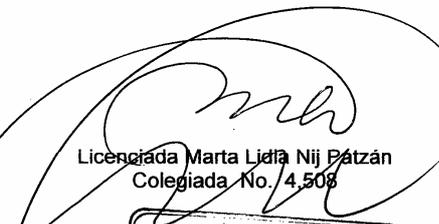
Por este medio me dirijo a usted, con el propósito de informarle que de conformidad con el nombramiento que se me hicieron de fecha veinte de febrero del año en curso, para asesorar al bachiller HÉCTOR ROLANDO ARAGÓN ORELLANA, respecto a su trabajo de tesis intitolado IMPLICACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON RESPECTO USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS, luego de reuniones y entrevistas de trabajo, y haber determinado la utilización de los métodos de concordancia, diferencia, analítico, sintético, histórico, deductivo, etc. Y las técnicas de cuestionarios, entrevistas, encuestas, bibliográficas, documentales, etc. procedí a emitirle mi opinión y los arreglos que la suscrita consideró pertinentes, los cuales fueron atendidos por el bachiller ARAGÓN ORELLANA. Los cambios consistieron en determinar la implicación de los derechos del consumidor, por medio de la DIACO.

El trabajo desarrollado es interesante, por cuanto se refiere al estacionamiento de vehículos en parqueos públicos, concluyendo en que, si efectivamente repercuten negativamente en la economía de los propietarios de vehículos y que jurídicamente no se encuentra regulada taxativamente en la ley, lesionando de algún modo el principio de legalidad.



Por lo anterior, considero que el referido trabajo tiene un contenido científico y técnico, por lo que el Bachiller ARAGÓN ORELLANA utilizó la metodología y técnicas de investigación adecuadas, su redacción es congruente con los hallazgos, y aceptables encuentro las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada, por lo que considero que cumple con los requisitos que para el efecto establece el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, y emito el presente dictamen en forma favorable.

Atentamente,



Licenciada Marta Lidia Nij Pátzán  
Colegiada No. 4,508



UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, Zona 12  
GUATEMALA, C. A.



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

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) CARLOS ENRIQUE CRUZ MURALLES, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante HÉCTOR ROLANDO ARAGÓN ORELLANA, Intitulado: "IMPLICACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON RESPECTO AL USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS".

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

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

cc. Unidad de Tesis  
MTCL/ragm



**CARLOS ENRIQUE CRUZ MURALLES**  
Abogado y Notario



Guatemala, 19 de mayo de 2008

Licenciado Marco Tulio Castillo Lutin  
Coordinador de la Unidad Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
De la Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria.



Estimado Licenciado Castillo:

Le saludo atentamente, y le informo que de conformidad con el nombramiento que se me hiciera de fecha dieciocho de abril del presente año, para asesorar al bachiller **HÉCTOR ROLANDO ARAGÓN ORELLANA**, en su trabajo de tesis intitulado **"IMPLICACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON RESPECTO AL USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS"**, después de haber analizado la tesis y haberme interesado el tema, por ser víctima del mismo, tuve varias entrevistas y reuniones de trabajo con el Bachiller ARAGÓN, y luego de hacerle algunos comentarios y observaciones, y tomando en cuenta lo estipulado en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, le sugerí que hiciera un comentario personal de los temas y sub-temas, que no únicamente se dedicará a transferir información, o hacer una recopilación de lo mencionado por: leyes, reglamentos o doctrina, así mismo, que incluyera un reglamento de algún país que ya lo esté aplicando.

---

10a. Calle 7-43 zona 1, Edif. Torín, Of. 3, 1er. Nivel. Ciudad de Guatemala  
Teléfonos: 22534345-22534348 Fax: 2238-1863 e-mail: cruzmuralles@hotmail.com

**CARLOS ENRIQUE CRUZ MURALLES**  
Abogado y Notario



En cuanto a la presentación de la parte estadística, le sugerí que los hiciera por medio de cuadros, así mismo, que incluyera la interpretación correspondiente a cada respuesta obtenida.

Al haber verificado que hizo los cambios sugeridos, considero que el referido trabajo tiene un contenido científico y técnico, y que el Bachiller ARAGÓN ORELLANA utilizó la metodología y técnicas de investigación adecuadas.

Encuentro aceptable el contenido de la tesis, los comentarios personales, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, por lo que emito el presente dictamen en forma favorable.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Car", is written over a circular stamp. The stamp contains the text "CARLOS ENRIQUE CRUZ MURALLES" and "ABOGADO Y NOTARIO".

**Lic. Carlos Enrique Cruz Muralles**  
**Colegiada No. 4,449**  
**Revisor de Tesis**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, Zona 12 GUATEMALA, C. A.

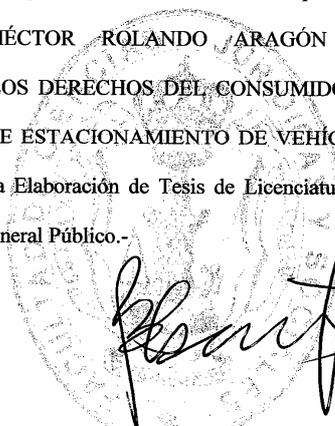


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, seis de noviembre del año dos mil ocho.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante HÉCTOR ROLANDO ARAGÓN ORELLANA, Titulado IMPLICACIONES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CON RESPECTO AL USO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

CMCM/sllh



## **DEDICATORIA**

- A Dios:** Que da la sabiduría, inteligencia, entendimiento y fortaleza para culminar este triunfo en mis estudios, sea para ÉL, toda la honra y gloria, ahora y para siempre.
- A mis padres:** Ubaldo y Fermeliza, que me han sabido guiar por el buen camino y quienes me dan el apoyo incondicional para continuar alcanzando las metas que me he propuesto.
- A mi esposa:** Quien me ha apoyado y se ha sacrificado para que este triunfo sea alcanzado.
- A mis hijas:** Melanie Carolina y Kimberly Abigail, que es por quienes más tengo que luchar para proveerles de un mejor futuro, y ser de ejemplo para que se esfuercen en alcanzar sus metas y propósitos.
- A mis hermanos:** William Ubaldo y Jorge Eduardo (Que se encuentran en la presencia de Dios) pues sus luchas y triunfos alcanzados en vida, representan el motor que me impulsan a continuar.
- A mis hermanas:** Dora Angélica e Idelma Ninneth, por el ánimo y el apoyo incondicional que me brindan.
- A mi cuñada:** Coralia Contreras Flores, por el apoyo y ayuda que directamente me ha proporcionado para que pueda llegar a la conclusión de este triunfo.
- Al licenciado:** Carlos Enrique Cruz Muralles por su amistad, asesoría jurídica y apoyo incondicional.

**A la licenciada:** Brenda Alcántara, por su interés y tiempo en la revisión de la tesis.

**A la:** Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por albergarme durante el tiempo de mi preparación profesional.

**A mi patria  
y al pueblo de  
Guatemala:** Quienes me permitirán servirles con el ejercicio de mi profesión y por retribuir en parte, por la ayuda que directa e indirectamente me han brindado.

# ÍNDICE

Pág.

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

## CAPÍTULO I

1. El decho de consumo .....	1
1.1. Breve antecedente histórico social.....	1
1.2. Definición del derecho de consumo.....	4
1.3. Características del derecho de consumo.....	5
1.4. Principios fundamentales del derecho de consumo .....	9

## CAPÍTULO II

2. Análisis del ámbito de protección de los derechos de los consumidores o usuarios a nivel general .....	13
2.1. Internacional.....	13
2.1.1. Directrices para la protección del consumidor a través de la Organización de las Naciones Unidas.....	14
2.2. Nacionales.....	17
2.2.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	17
2.2.2. Código de Comercio.....	18
2.2.3. Código Civil, Decreto 106.....	22
2.2.4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	23

### **CAPÍTULO III**

3. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.....	25
3.1. Antecedentes de la DIACO .....	25
3.2. Qué es la DIACO? .....	26
3.3. Qué es lo que la DIACO no hace .....	27
3.4. Objetivos de la DIACO .....	28
3.4.1. General.....	28
3.4.2. Específicos .....	28
3.5. Misión, visión y actividades de la DIACO .....	28
3.5.1. Visión .....	28
3.5.2. Misión .....	28
3.5.3. Actividades que realiza la DIACO .....	28
3.6. Derechos del consumidor y usuario .....	29
3.7. Consejos para ser buen consumidor .....	30
3.8. Libro de quejas .....	32
3.8.1. Papelería a presentar para autorizar el libro de quejas.....	32
3.8.2. Uso del libro de quejas .....	33
3.8.3. Qué hace la DIACO con las quejas .....	34
3.9. Sanciones que impone la DIACO .....	35

### **CAPÍTULO IV**

4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario .....	37
4.1. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario .....	37
4.2. Análisis de la ley en el tema de desprotección a los consumidores, respecto a los estacionamientos públicos .....	38

## CAPÍTULO V

5. La problemática de los estacionamientos públicos y privados que afrontan los consumidores y usuarios y la necesidad de que se cree una ley que los regule .....	49
5.1. Desprotección de los usuarios en el tema de los estacionamientos públicos.....	49
5.2. Legislación nacional que regula los estacionamientos .....	51
5.2.1. Reglamento Específico de Diseño de Entradas, Salidas y Disposiciones de Estacionamientos Privados en el municipio de Guatemala.....	51
5.3. Análisis del Reglamento de Tránsito, Acuerdo gubernativo 273-98 .....	52
5.4. Análisis de la legislación comparada .....	56
5.5. Necesidad de que se cree la Ley de consumo en Guatemala .....	75
5.6. Presentación del trabajo de campo .....	77
CONCLUSIONES .....	91
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	95

## I N T R O D U C C I Ó N

En Guatemala, existen circunstancias por las que los consumidores y usuarios, aun no se encuentran totalmente protegidos, pese a la existencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, con respecto al estacionamiento de vehículos, en parqueos públicos. La dificultad de dejar los automóviles en la villa pública, se generó por las disposiciones que hace aproximadamente diez años tomó la Municipalidad de la ciudad de Guatemala, para evitar que los vehículos estén parqueados en las calles y avenidas de la ciudad. Al quitar los denominados parquímetros que existían, se han habilitado con interés lucrativo, en la ciudad capital, los estacionamientos a granel.

Entre los problemas que la ley no resuelve, esta la estafa legal, al aplicar el sistema de redondeo en el cobro, para no manejar monedas de menor denominación y el de no contar con vigilancia ni con una póliza de seguro contra daños y robos, además no hacerse responsables por los mismos.

El objetivo de la presente tesis, es el de contribuir al análisis de los preceptos legales, a favor de los usuarios de los servicios de estacionamiento de vehículos en los parqueos, analizar la legislación comparada, y lo que sucede con la ley guatemalteca para establecer que la norma vigente, no ha sido suficiente al respecto. Esta situación no es la misma en otros países, como se verá más adelante, por ello, el trabajo se ha querido establecer mediante capítulos para una mayor comprensión.

En el primer capítulo, se establece en términos generales el derecho de consumo, características, antecedentes históricos, legislación nacional e internacional aplicable;

En el segundo, se hace un análisis de las circunstancias que el investigador considera que no se han incluido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, entre ellas, lo relativo al redondeo en el cobro de estacionamientos públicos, se hace un análisis de la problemática de los estacionamientos, estableciendo a la vez, un análisis de la legislación comparada, y la realidad nacional;

En el tercero, se incluye lo referente a la DIACO, como la institución encargada de velar por la defensa de los derechos del consumidor, como órgano de conciliación entre las partes, y sancionador por el incumplimiento de los preceptos legales. Se hace una referencia a sus antecedentes, su visión, misión, actividades, derechos del consumidor, consejos, libro de quejas;

En el cuarto, se hace un resumen y análisis de la Ley de Protección al Usuario o Consumidor, la cual protege la vida, salud y seguridad de las usuarios en el uso de servicios y en cuanto a la libertad de elección, basado en la información que tiene derecho recibir, así como las sanciones que este órgano impone.

En el quinto, se analiza la problemática de los estacionamientos públicos que afrontan los consumidores y usuarios, así como la necesidad de que se cree una ley que los regule. Se hace un análisis de la legislación comparada.

Debido a la naturaleza de la investigación se circunscribe dentro del ámbito científico para lograr los propósitos y objetivos propuestos en el plan, la investigación documental y bibliográfica, se desarrolló desde una perspectiva deductiva, ya que a través de una fuente propia y de manera general, se estableció el proceso investigativo de lo general a lo particular o específico. Se emplearon las técnicas de la entrevistas, dirigidas a trabajadores de parqueos públicos de vehículos, a usuarios del servicio, así como a personas en general, como posibles consumidores de los servicios de parqueos públicos.

## **CAPÍTULO I**

### **1. El derecho de consumo**

#### **1.1. Breve antecedente histórico social**

Es evidente que el derecho de consumo como tal, concibe las relaciones que se suscitan entre comerciantes, mercaderes y quienes compran bienes o servicios, a pesar de que ha existido desde hace mucho tiempo. Es reciente el hecho de circunscribir estas relaciones bajo una regulación que permita la armonización de dichas relaciones a través del derecho.

La humanidad en sus antepasados vivían de la caza, pesca y bayas. Pasando por peligros mortales al seleccionar los alimentos. Así también, uno de los orígenes del derecho de consumo resulta del excedente, del apareamiento del dinero y del interés de lucro. En la modernidad en que se han desarrollado las sociedades, la mayoría de las personas que consumen se han alejado de la posibilidad de producir por ellos mismos sus alimentos, obteniéndolos cómodamente por la recolección que hagan otros, mediando un interés económico.

A la población, no le interesa si eso consiste en erogar determinada cantidad de dinero, que sea aceptable para obtener una comodidad cultural y socialmente aceptada. Prevalciendo la astucia de los comerciantes.

Los comerciantes son ahora quienes garantizan la seguridad, eligiendo los alimentos: preparándoles, transportándolos y conservándolos en buenas condiciones. La situación respecto a las relaciones de consumo que se suscitan, hace que intervengan los Estados, para una protección, teniendo presente que existe claramente una desigualdad material o económica entre unos y otros.

La protección actual de los consumidores prosigue, como una reflexión comenzada desde que el hombre se ha organizado en mini sociedades.

El Estado se ha encargado de la política global de protección a los consumidores como un fenómeno relativamente reciente, el cual surge a partir de los años sesenta, en los estados más avanzados y en el propio ámbito comunitario. Comenzando a través de asociaciones, hasta abarcar todo el mundo.

Constituyendo en la actualidad la legislación de protección al consumidor como clave del empuje y auge de la expansión del movimiento, alcanzando porcentajes de logros muy elevados en las asociaciones de consumidores, siendo un ejemplo de ello el reconocimiento de sus derechos en textos constitucionales, como sucede en el Artículo 81 de la Constitución portuguesa del 2 de abril de 1976 y dos años más tarde en el Artículo 51 de la Constitución española del 6 de diciembre de 1978, entre otras.

“Los derechos se resumen en los siguientes fines:

- a) Regular por medio de organismos especiales las tarifas, los servicios y los precios de los artículos de cualquier naturaleza, y especialmente los de primera necesidad;
- b) Exigir la debida eficacia en los servicios y la adecuada calidad de los bienes mencionados en el aparte anterior;
- c) Coordinar los servicios y la producción de productos”.<sup>1</sup>

La cuestión de defensa de los consumidores es uno de los temas clave en la sociedad moderna, precisamente calificada como sociedad de consumo. Sin embargo, debe considerarse que, si es cierto que en un momento determinado la problemática surgió como mera defensa o protección, esa problemática, debe enfocarse con una perspectiva más amplia y más profunda: contemplando, por supuesto, la defensa del consumidor y usuario, pero también la promoción del consumidor, para el caso de Guatemala, por ejemplo, no podría decirse que existe una política de promoción y

---

<sup>1</sup> Lasarte Alvarez, C. Botana García G. Colex **Legislación sobre protección de los consumidores.** Golex Pág. 256

desarrollo de los consumidores o usuarios, y que únicamente nos quedamos, en que existen normas mínimas básicas de protección.

El hecho de que exista no solo la protección sino la promoción, permite inferir que se trata de una doble dirección: de un lado, buscando la autodefensa 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; y, de otro lado, potenciando el sistema de la libre empresa que haga posible la competencia viva en el marco de una economía de mercado, lo que tendrá seguramente como consecuencia la mejora de la vida de los ciudadanos en calidad y cantidad.

En definitiva, se debe asegurar la justicia en las relaciones económicas y sociales. Esta situación claramente no es del todo agradable a los proveedores de bienes o servicios y como forman parte del poder económico, influyen negativamente en el poder político, una prueba de ello, es el hecho de que a estas alturas aún no se ha aprobado por el Congreso de la República la ley que regule la Procuraduría de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, a pesar de que existe un mandato legal de promocionarlo y aprobar.

Por otro lado, modernamente, la promulgación de los llamados Estatutos de los Consumidores que se han observado en sociedades más desarrolladas, ha sido una de las vías de protección de los ciudadanos en cuanto adquirentes o aspirantes a la adquisición y al disfrute de bienes y de servicios.

En el derecho comparado, la protección a los consumidores cobra especial relevancia. “Los puntos más destacados del nuevo, de la contratación de los destinatarios finales de bienes y servicios, son los siguientes:

- 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, recogen el esquema que se suele denominar

de intereses difusos o de acciones de clase, las que legitiman 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, que establece una prohibición de las cláusulas que pueden considerarse abusivas, con una expresa sanción de nulidad de las mismas y establece específicas reglas de interpretación;
- c) Las leyes generalmente, establecen por último un sistema de responsabilidad objetiva por los daños que puedan ser causados y los dimanantes de la utilización de los productos o servicios”.<sup>2</sup>

## **1.2. Definición de derecho de consumo**

La palabra consumo, como lo define el diccionario Océano de la lengua española, “acción y efecto de consumir, comestibles y otros géneros de vida efímera. Acción y efecto de consumir, gastar energía. Impuesto municipal sobre los comestibles y otros géneros que se introducen en una población para venderlos o consumirlos en ella.” Dicho la sociedad y civilización: Que está basada en un sistema tendente a estimular la producción y uso de bienes no estrictamente necesarios.

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.

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 o usuarios. Es un derecho pluridisciplinario, carente de autonomía. No es una rama concreta del mismo.

---

<sup>2</sup> Aguilar Guerra, Vladimir. **El derecho jurídico**. Págs. 74-77

Dentro de las definiciones consideradas, se puede partir de subdefiniciones que conlleva ésta, y que se circunscriben en las que a continuación se presentan:

- a) “Consumidor o usuario: es toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice, disfrute como destinatario final, bienes y servicios de cualquier forma o naturaleza;
- b) Protección al consumidor: Son las acciones dirigidas a tutelar los intereses económicos y sociales de los consumidores en sus relaciones con los proveedores de bienes o servicios;
- c) La regulación respecto a la protección de los consumidores o usuarios, se circunscribe en los siguientes aspectos:”

Cambios en el proceso de producción y distribución en el mercado; Transformación de una sociedad de consumo de bienes a una sociedad de consumo de servicios; Cambio en las prácticas de consumo contractuales y el crecimiento de los contratos relacionales; Desafíos para luchar contra las prácticas abusivas creadas en una sociedad con una estructura económica individual; Efectos del postmodernismo en la cultura legal y la crisis del paradigma legal dominante; El desarrollo de mercados regionales y los riesgos de la estandarización de los precios; la nueva importancia de las agencias reguladoras y los desafíos emergentes, desde las perspectivas jurídicas, la extensión respecto de la cual su diseño legal coincide con la tradición de la legislación administrativa brasileña y político-institucionales.

### **1.3. Características del derecho de consumo**

Existen una serie de características que identifican al derecho de consumo distinguiéndolo de otros derechos, y por ello, se señalan las que a consideración del autor son las más importantes o relevantes para el enfoque del presente trabajo y para la mejor comprensión del mismo:

- a) Sin duda, uno de los acontecimientos relevantes de la historia de la humanidad, es el aparecimiento de esos polos opuestos en las relaciones de consumo, en donde una persona llamada consumidor, paga un precio a otra llamada mercader, comerciante o proveedor, para adquirir productos o servicios con el objeto de satisfacer sus necesidades;
  
- b) El consumidor y comerciante en las relaciones de consumo permitieron el aparecimiento de mercados locales, donde se intercambiaban mercancías a cambio de otras, gradualmente todas las formas del dinero fueron desplazadas por la moneda metálica. El primer dinero metálico apareció en los países del antiguo oriente en el que, durante los siglos II y III antes de Cristo, ya circulaban los lingotes de bronce, plata y oro. Las primeras monedas de estos metales se comenzaron a usar a partir del siglo VII antes de Jesucristo. Las monedas de hierro se empleaban en Grecia ya desde el siglo VIII antes de la era actual. Roma sólo conocía las monedas de cobre. Posteriormente, las monedas de hierro y cobre fueron sustituidas por las de plata y oro;
  
- c) El elemento material que interviene en las relaciones de consumo, es el dinero metálico, utilizado como mercancía o medida de pago universal, para valorar todas las demás mercancías, y que actúa como intermediario en estas relaciones para adquirir productos y servicios. Además, determina el perfeccionamiento del aparecimiento del proveedor y el consumidor, y como consecuencia de ello, surgen los mercados locales, donde la actividad primordial es la desempeñada por los comerciantes, quienes compran mercancías directamente de los productores, para trasladarlas a mercados situados en lugares distantes, y ahí revenderlas a los consumidores o compradores finales a un precio más alto;
  
- d) A pesar de tratarse de una normativa relativamente joven, tiene como propósito fundamental la protección al consumidor, el cual tiene derecho a ser protegido contra riesgos provocados por la provisión de productos y la prestación de servicios peligrosos contra su salud y seguridad. Este derecho se sustenta en la necesidad de que el consumidor sea informado sobre los riesgos en que pudiera

incurrir, si consume productos o utiliza servicios considerados nocivos o peligrosos contra su vida, salud y seguridad. Aquí es indispensable que el consumidor adopte el hábito de leer los insertos de los productos, las advertencias inscriptas en los medicamentos, productos envasados, y en algunos casos, las prohibiciones sobre la comercialización de bienes y servicios que atenten contra su vida;

- e) Se constituye como un conjunto de normas, instituciones, leyes nacionales e internacionales, que tienen como propósito, el de proteger al consumidor, Este tiene derecho a que se le informe sobre las características de los productos y servicios ofertados en el mercado. La información asegura al consumidor poder comparar para luego tener la libertad de decidir en las contrataciones de servicios, o en la compra de artículos;
- f) Además, se ha establecido para proteger al consumidor. Uno de los derechos que tiene, que es recibir información clara sobre los diferentes productos y servicios, con las correspondientes especificaciones sobre la composición, calidad, precio y riesgos que eventualmente presenten los productos o servicios. La información, debe brindarla el prestador del servicio al consumidor antes de realizar el acto de consumo y facilitar de esa forma el acceso y la comprensión, del bien o servicio, para posibilitar al consumidor el poder leer, comparar y luego elegir;
- g) Son derechos del consumidor, recibir la adecuada protección contra toda publicidad engañosa, métodos comerciales coercitivos o desleales, y cláusulas contractuales abusivas, utilizadas en la provisión de productos y la prestación de servicios.

Este derecho se refiere a que los productos y servicios ofertados en el mercado que sean verdaderas y no engañen al consumidor, el proveedor está obligado a proporcionar al consumidor información veraz que no se preste a engaño o confusión. Así mismo, este derecho se refiere a la provisión de productos y prestación de servicios que son utilizadas por los proveedores a los efectos de auto-exonerarse de responsabilidad alguna por cualquier falla del producto;

- h) Se encuentra en un constante cambio y evolución, siempre con el fin de brindar una efectiva protección a los consumidores o usuarios, que se constituyen en las relaciones entre estos y los proveedores de bienes y prestadores de servicios con un desequilibrio o desigualdad material o económica, por cuanto, el Estado interviene para que estas relaciones sean justas, a través de las leyes y reglamentos;
- i) Fundamentalmente regula, que el consumidor tiene derecho, a la efectiva prevención de los daños patrimoniales y morales o de los intereses difusos, sean estos individuales o colectivos.
- j) En el caso de que una relación de consumo cause daño al consumidor, este debe ser indemnizado con la cantidad que corresponda, recurriendo a la vía administrativa y de no lograrse por este medio, se tendrá que hacer por la judicial, las cuales serán justas y expeditivas;
- k) Los usuarios pueden constituir, asociaciones de consumidores, con el objeto de la defensa y representación de la población guatemalteca que lo requiera. La libertad de asociación es universal y está reconocido por nuestra Constitución Nacional. La formación de una asociación de consumidores y usuarios fortalece la defensa y representación de los mismos, tanto preventivamente como en el tratamiento de eventuales casos de conflicto;
- l) Al consumidor se le tiene que brindar, una adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos, por parte de los prestadores del servicio, sean éstos públicos o privados. Consagra el derecho universal, que todos deben tener acceso a los servicios públicos en condiciones adecuadas, eficientes, in discriminatorias y que exista información suficiente que guíen a los consumidores, a conocer el tipo de producto que está adquiriendo, así como, el uso correcto que se le debe dar;
- m) El consumidor recibirá el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad, calidad y precio prometidos sin la información engañosa de indicar la palabra

desde. Se trata del derecho del consumidor a exigir al proveedor el cumplimiento cabal del producto o servicio ofertado en cuanto a las características y términos de lo prometido.

#### **1.4. Principios fundamentales del derecho de consumo**

Es innegable desvincular las actividades comerciales o mercantiles propiamente dichas dentro del derecho de consumo, se desarrolla a través de las actividades comerciales y mercantiles que promueven los proveedores de bienes o servicios a las cuales se adhieren los consumidores o usuarios.

Los principios que deben regir estas actividades, fundamentalmente son los que se presenta a continuación:

- a) Buena fe: Es actuar de conformidad con las rectas y honorables intenciones, de los proveedores, consumidores o usuarios, atendiendo al status social y moral de la población;
- b) Verdad sabida o la palabra dada. Tiene relación con lo informal del derecho mercantil, y el derecho de consumo, toda vez, que un contrato puede ser verbal, por escrito, por teléfono, incluso por Internet, las cláusulas puede establecerse en simple documento, sin necesidad de que se consignen requisitos de una escritura pública, y todo ello se hace porque existe una verdad sabida entre las partes y la palabra que implica confianza;
- c) Toda prestación se presume onerosa: se derivado del derecho de consumo, en donde existe libertad de empresa entre proveedores y consumidores no derivado del tráfico de bienes y servicios, de la compra-venta, ni del intercambio que implica el fin de lucro;

- d) Intención de lucro: Es derivado de la naturaleza del tráfico mercantil y comercial, en donde existen compra ventas, de bienes y servicios, el fin o la intención que tienen, quienes son los sujetos activos y pasivos, es el lucro;
- e) Ante la duda deben favorecerse las soluciones que hagan más segura la circulación. Este principio es relativo, porque cuando en un contrato mercantil existan circunstancias dudosas para su proceder, éste como sucede en los contratos de adhesión que son muy comunes en este tipo de actividades.
- f) Los contratos debe interpretarse, a favor de quien no realizó el contrato de adhesión, este principio se inclina en defensa de la parte más débil, es decir, protege al consumidor o usuario de bien o servicio, en contra del prestador del servicio.

Los anteriores principios del derecho de consumo, son como los postulados. La base sobre los cual estos se desarrollan, deben partir también de los principios de los derechos básicos de los consumidores, los cuales son los siguientes:

- a) Protección de los intereses económicos y sociales. En este caso, se trata de que en las relaciones de consumo que se realicen, sean en condiciones equitativas, esto es, que las cláusulas no sean abusivas, que sean claras y comprensibles, que las ofertas y las promociones que se realicen sean verdaderas y que duren el tiempo que se indica, y que cuando termine la vigencia de la oferta que sea quitada la información de los productos, que deban dar la garantía por escrito. Conviene hacer la reflexión que estos derechos están totalmente desarrollados en la normativa guatemalteca;
- b) Protección de la salud y la seguridad. Los productos que se adquieran, deben estar en perfectas condiciones y que no produzcan daños superiores a los normales. Los productores y prestadores de servicios, deben velar por la salud y seguridad, no solo quienes proporcionan los alimentos, fundamentalmente, teniendo que ser una obligación del Estado;

- c) Derecho a la información correcta. El consumidor o usuario debe conocer el producto o servicio que va a adquirir, por ello el fabricante tiene la obligación de especificar claramente las características en la correspondiente etiqueta, si el producto es importado, y la información no viene en español, habrá que colocar una etiqueta traducida, también la publicidad por él emitida, será clara y cierta;
- d) Relación con el derecho de representación, consulta y participación. Esto se materializa a través de las organizaciones y asociaciones de usuarios y consumidores, como se dice popularmente, la unión hace la fuerza. A través de la organización, es evidente de que se tiene más fuerza para reclamar los derechos que les asisten. Los poderes públicos están obligados por el ordenamiento jurídico, como lo es, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a promover estas asociaciones y a darles la asesoría necesaria, además de tomarlas en cuenta, antes de que sean aprobadas leyes u otras disposiciones que afecten directamente a los consumidores;
- e) Situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión. Es evidente que en las relaciones de consumo, existen casos en los que no se puede ejercer una defensa por los abusos, por encontrarse el consumidor evidentemente en un plano de inferioridad material o económica, por ello, la legislación debe prever varias medidas para equilibrar esta situación;
- f) Principios que se refieren al derecho a formación en materia de consumo. Este principio que fortalece el derecho a formación en materia de consumo, se refiere a que los consumidores para poder hacer valer primero sus derechos y conocerlos, para luego ejercerlos;
- g) Indemnización por daños y perjuicios. Cuando alguien causa un daño, debe repararlo, circunstancia que tiene sus orígenes en el Derecho Civil y de obligaciones, el damnificado debe acudir a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, que es en donde se realiza la fase administrativa y conciliatoria, incluso, también se regula el arbitraje de consumo. Esta institución

aplica lo establecido en la ley. De no llegar a ningún acuerdo, se traslada el expediente a los tribunales, y serán los jueces los que determinen el valor de los daños y perjuicios.

## CAPÍTULO II

### 2. Análisis del ámbito de protección de los derechos de los consumidores o usuarios a nivel general

#### 2.1. Internacional

Cuando se refiere a una protección internacional, debe pensarse en los organismos que funcionan y que de alguna manera han abordado el tema de la protección de los consumidores o usuarios y que este organismo goce de legitimidad.

La Organización de las Naciones Unidas, es un organismo internacional que efectivamente goza de legitimidad y que ha promulgado en la comunidad de estados miembros, una serie de normativas en todos los ámbitos, especialmente en materia de Derechos Humanos. Es el organismo que más conformado tiene la organización mundial en la que se encuentran integrando países como el de Guatemala.

“El nombre de Naciones Unidas, fue dado por el Presidente de los Estados Unidos Franklin D. Roosevelt, se utilizó por primera vez el 1 de enero de 1942, en plena segunda guerra mundial, cuando representantes de 26 naciones aprobaron la Declaración de las Naciones Unidas”.<sup>3</sup>

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

“En el año de 1945, representantes de 50 países se reunieron en San Francisco, para redactar la Carta de las Naciones Unidas... La cual fue firmada el 26 de junio de 1945. empezando a existir oficialmente el 24 de octubre del mismo año, fue ratificada por

---

<sup>3</sup> Sección de servicios de Internet. Departamento de información pública de las Naciones Unidas, Historia de las Naciones Unidas. <http://www.un.org/spanish/aboutun/history/unhistory/> ( 19-2-2008).

China, Francia, la Unión Soviética, el Reino Unido, los Estados Unidos y la mayoría de los demás signatarios”.<sup>4</sup>

Determinado lo anterior, el 24 de octubre fue fundada. La Carta de las Naciones Unidas en la Segunda Guerra Mundial, se convirtió en sucesora legal de la Sociedad de Naciones en 1946, siendo una organización de estados soberanos afiliados voluntariamente para colaborar en pro de la paz mundial, promover la amistad entre todas las naciones y apoyar el progreso económico y social.

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

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

### **2.1.1. Directrices para la protección del consumidor a través de la Organización de las Naciones Unidas**

Los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas reunidos en Asamblea General promulgan por medio del departamento de asuntos económicos y sociales, la resolución 39/248 del 9 de abril del año 1985, que contiene las directrices para la protección del derecho del consumidor, las cuales son ampliadas en el año de 1999. Estas son recomendaciones, para que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten con una orientación o una guía que les marque el rumbo hacia donde dirigir sus esfuerzos para formular, o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes,

---

<sup>4</sup> Sección de servicio de Internet, departamento de información pública de las Naciones Unidas [www.un.org/spanish/history/unhistory](http://www.un.org/spanish/history/unhistory) (16-2-2008)

garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades, ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo.

De igual manera las directrices para la protección del consumidor pretenden los siguientes objetivos:

1. Fomentar en los países a lograr o mantener, una protección adecuada de sus habitantes, en calidad de consumidor y usuario;
2. Facilitar la información y las modalidades de producción y distribución de bienes;
3. Instar a los proveedores que se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su respectiva distribución al consumidor y usuario, a que adopten estrictas normas éticas de conducta;
4. Ayudar a los países, a disminuir y a detener las prácticas comerciales abusivas de los proveedores de bienes o prestadores de servicios;
5. Facilitar la creación de asociaciones independientes de defensa de los derechos de las personas adquirientes de los servicios;
6. Incrementar la cooperación internacional en la esfera de protección a sus derechos;
7. Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den al consumidor y usuario, una mayor selección de bienes y servicios a precios más accesibles y bajos;
8. Impulsar un consumo de bienes y servicios sostenibles y adecuados con el ambiente.

Asimismo las necesidades legítimas del consumidor, en las relaciones de consumo, procuran atender lo siguiente:

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

Las directrices de las Naciones Unidas, para la protección del consumidor, establecen que al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en vías de desarrollo, los gobiernos deberán adoptar o mantener políticas, para lograr el control de calidad de los productos producidos en el país, así mismo de los productos importados, así como contar con programas de educación al consumidor, incluida la

información sobre los efectos en el medio ambiente y su protección, tomando las decisiones y considerando que el comportamiento del consumidor será el adecuado y asumiendo las consecuencias.

No debiendo considerar a los países, mal llamados tercermundistas, como mero depósito de desechos, o como un mercado de consumo de todos aquellos productos que son prohibidos, en las naciones más desarrolladas, por causar daños a la salud de las personas.

Es innegable determinar que son los proveedores y las organizaciones de consumidores, a quienes les corresponde participar activamente en divulgar la información correspondiente para que los usuarios de bienes y servicios sepan elegir lo que más les convenga a sus intereses.

Debe ser obligatorio, en los centros educativos, impartir pláticas con respecto a estos temas, pero no ha habido ningún interés por el Ministerio de Educación, ni por los proveedores, a estos últimos no les conviene que la población este enterada de cuales son sus derechos.

Por último, por intervención de la Organización de las Naciones Unidas, se ha señalado el día 15 de marzo, como el día mundial de los derechos del consumidor y usuario.

## **2.2. Nacional**

### **2.2.1. Constitución Política de la República de Guatemala**

El Artículo 119 de la Carta Magna como ley fundamental y de rango superior, establece como obligaciones del Estado, en la literal i) La defensa del consumidor y usuario en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

Por eso se afirma que es derecho constitucional del guatemalteco en calidad de consumidor, que el Estado le proteja su salud y seguridad en las relaciones de consumo, por lo que los productos y servicios que ofrecen los proveedores, no deben entrañar riesgos para la salud del consumidor, por ejemplo: los medicamentos para uso humano puestos a disposición de la población consumidora, no deben contener ingredientes prohibidos por el Decreto 90-97 del Congreso de la República, denominado Código de Salud.

Si un producto o servicio posee riesgos a la salud o seguridad de las personas, es obligación del proveedor hacerlo del conocimiento de los consumidores, por ejemplo: el envase de todo insecticida debe tener etiquetado que el producto es “tóxico”, y si en caso es ingerido accidentalmente, debe contener el nombre del antídoto, y de las precauciones a tomarse.

En cuanto a la protección de los legítimos intereses económicos del consumidor, se desprende de la lectura de la literal i) del Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, que el guatemalteco en su calidad de consumidor, tiene el derecho de adquirir un producto o contratar un servicio de buena fe, con transparencia y en condiciones de equilibrio en las contraprestaciones frente al proveedor, por lo que dentro de la publicidad, ofertas, promociones, sorteos o contratos de adhesión, no debe subyacer engaño al consumidor, con la finalidad de atraerlo y afectar en forma negativamente su patrimonio.

### **2.2.2. Código de Comercio**

Define en el “Artículo 2. Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera de las actividades que se refieren a:

- 1º. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
  
- 2º. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

3º. La banca, seguros y fianzas.

4º. Las auxiliares de las anteriores.

Artículo 3. Comerciantes sociales. Las sociedades organizadas bajo forma mercantil tienen la calidad de comerciantes, cualquiera que sea su objeto.

Artículo 362, Competencia desleal. Todo acto o hecho contrario a la buena fe comercial o al normal y honrado desenvolvimiento de las actividades mercantiles, se considerará de competencia desleal y, por lo tanto, injusto y prohibido.

Artículo 363. Actos desleales. Se declaran de competencia desleal, entre otros, los siguientes actos:

- 1º. Engañar o confundir al público en general o a las personas determinadas, mediante:
  - a) El soborno de los empleados del cliente para confundirlo sobre los servicios o productos suministrados;
  - b) La utilización de falsas indicaciones acerca del origen o calidad de los productos o servicios, o la falsa mención de honores, premios o distinciones obtenidos por los mismos;
  - c) El empleo de los medios usuales de identificación para atribuir apariencia de genuinos a productos espurios, a la realización de cualquier falsificación, adulteración o imitación que persigan el mismo efecto;
  - d) La propagación de noticias falsas, que sean capaces de influir en el propósito del comprador, acerca de las causas que tiene el vendedor para ofrecer condiciones especiales, tales como anunciar ventas procedentes de liquidaciones

por temporada, o liquidación por cierre, quiebras o concursos, sin existir realmente esas situaciones.

Las mercancías compradas en una quiebra, concurso o liquidación, sólo podrán ser revendidas con anuncio de aquella circunstancia. Sólo pueden anunciarse como ventas de liquidación, aquellas que resulten de la conclusión de la empresa, del cambio de mercadería o servicio, del cierre de un establecimiento o sucursal o de la terminación de actividades, en uno de los ramos del giro de la empresa en cuestión.

2°. Perjudicar directamente a otro comerciante, sin infringir deberes contractuales para con el mismo, mediante:

- a) Uso indebido o imitación de nombres comerciales, emblemas, muestras, avisos, marcas, patentes u otros elementos que identifiquen a una empresa o a sus establecimientos;
- b) Propagación de noticias capaces de desacreditar a otra empresa;
- c) Soborno de los empleados de otro comerciante para causarle perjuicios;
- d) Obstaculización sin motivo el acceso de la clientela al establecimiento de otro comerciante;
- e) Comparación directa y pública de la calidad y los precios de las mercaderías o servicios propios, con los de otros comerciantes señalados nominativamente o en forma que haga notoria la identidad.

3°. Perjudicar directamente a otro comerciante con infracción de contratos, como sucede:

- a) Al utilizar el nombre o los servicios de quien se ha obligado a no dedicarse, por cierto tiempo, a una actividad o empresa determinada, si el contrato fue

debidamente inscrito en el Registro Mercantil, correspondiente a la plaza o región en que deba surtir sus efectos;

- b) Al aprovechar los servicios de quien ha roto su contrato de trabajo a invitación directa del comerciante que le dé nuevo empleo.

4º. Realizar cualesquiera otros actos similares, encaminado directa o indirectamente a desviar la clientela de otro comerciante.”

Artículo 669 se refiere a los principios filosóficos que deben versar en todas las relaciones comerciales o mercantiles. Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales.”

Respecto a la representación aparente, señala el “Artículo 670 que: Quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves a que se crea, conforme a los usos del comercio, que alguna persona está facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación respecto a terceros de buena fe.”

En cuanto a las formalidades de los contratos, el “Artículo 671 establece: Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas a cumplir, de la manera y en los términos establecidos, y que aparezcan regulados. Los contratos celebrados en territorio guatemalteco y que hayan de surtir efectos en el mismo, se extenderán en el idioma español. Se exceptúan de esta disposición los contratos que, de acuerdo con la ley, requieran formas o solemnidades especiales.”

Respecto a los contratos en formularios, el “Artículo 672 estipula: Contratos mediante formularios. Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas:

- 1o. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario.
- 2o. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada.
- 3o. Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto.”

En cuanto a los contratos mediante pólizas, regula el “Artículo 673: En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación. Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al que solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último.” Los dos párrafos anteriores deben insertarse textualmente en el documento y si se omiten, se estará a los términos de la solicitud original.

### **2.2.3. Código Civil, Decreto 106**

El derecho de consumo en el ámbito civil se regulan los derechos y obligaciones entre las partes contratantes, es decir, en la realización de los contratos. Dentro del ámbito mercantil o comercial, subsisten los contratos, de cualquier índole, monto, forma, sin embargo no dejan de ser contratos.

Es muy común también lo que se denominan los contratos de adhesión, que regulan las condiciones de servicio, que se ofrece al público, y que son establecidas solo por el oferente, quedando perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas.

Las normas y tarifas del servicio de parqueo de vehículos, deben ser previamente aprobadas por el Organismo Ejecutivo, para evitar el caso de daños en que pueda incurrir la persona o empresa que hace la oferta, deviniendo en responsabilidad en caso contrario.

Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Ministerio Público o el representante de la municipalidad respectiva pedir la revisión de las condiciones impuestas.

El Código Civil también establece los derechos y obligaciones de los contratantes, cuando ha habido cumplimiento e incumplimiento, que ocasiona daños derivados de un incumplimiento, definiéndolo así “Artículo 1434 que se ocasionan daños derivados de un incumplimiento, definiéndolo así: Los daños que consisten en las pérdidas que el acreedor sufre en su patrimonio y los perjuicios, que son las ganancias lícitas que deja de percibir, deben ser consecuencia inmediata y directa de la contravención, ya sea que se hayan causado o que necesariamente deban causarse.” Daños y perjuicios que deben pagarse estrictamente, no por el consumidor ni por el acreedor, sino por el proveedor en caso que dicho incumplimiento sea por su causa.

#### **2.2.4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario**

Esta ley se constituye la más importante en materia de derecho de consumo a nivel de la República, por cuanto en ella se estipulan las diversas vicisitudes y como resolverse respecto a las relaciones de consumo que se suscitan entre consumidores o usuarios y proveedores de bienes o servicios. A pesar de que sobre ella, conviene recordar que el Estado, promulgó la misma, considerando que es de reciente creación, motivado por

los compromisos precisamente emanados de organismos internacionales, en este caso, de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, de la cual Guatemala es parte.

Las directrices, fueron promulgadas el nueve de abril de 1985, y a pesar de que en esa fecha, no se había propiciado ninguna ley en esta materia, a pesar de existir un mandato internacional. También es de reconocer que la misma no es completa y casi pudiera decirse que fue elaborada en una forma de que pudiera ser difícil una verdadera protección de derechos de los consumidores y usuarios, si se toma en consideración que tal como sucede en otras leyes en esta materia, se regulan los delitos y las faltas, así como las infracciones en materia de derecho de consumo, circunstancia que en este caso no es así, dejando un gran vacío que representa para la población guatemalteca un verdadero perjuicio, por cuanto, a nivel administrativo y las soluciones tal como se plantean no podrían ser consideradas como verdaderas formas de protección a los consumidores o usuarios, sino que más bien pareciera que se han creado para determinar una forma de protección a los proveedores de bienes y servicios, irónicamente.

Por otro lado, cabe señalar también, haciendo un análisis en forma general de esta ley, que la función que realiza la dirección de atención y asistencia al consumidor, es muy tenue considerando que por ejemplo, en el caso de los servicios públicos, no podría representar y defender en todo caso, los intereses de la población, por cuanto ésta es una dependencia también del Estado, pertenece al Ministerio de Economía.

El hecho de que aún, se encuentre pendiente la creación de la Procuraduría de la Defensa de los Derechos del Consumidor y Usuario, podría representar un avance en materia de protección, sin embargo, se encuentra muy lejano de aprobarse por parte del Congreso de la República.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario**

#### **3.1. Antecedentes de la DIACO**

La Dirección fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el Artículo 1. del Acuerdo Gubernativo Número 425-95.

Teniendo el Ministerio de Economía, como Misión, ser la institución responsable de hacer cumplir el régimen jurídico, relativo al desarrollo de las actividades productivas no agropecuarias, del comercio interno y externo, a través de acceso a los mercados internacionales, elevando los índices de competitividad y el aumento de las importaciones y exportaciones.

Teniendo como visión, ser la institución que promueva una economía de libre comercio, que impulse el desarrollo económico sostenible en el país a largo plazo, que pueda posicionar a Guatemala como mejor destino para las inversiones nacionales y extranjeras, apoyando la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa, facilitando el acceso de la producción al mercado internacional y la protección al consumidor.

Y estableciendo entre sus objetivos estratégicos

1. Facilitar la inversión nacional y extranjera, a través del mejoramiento simplificación de los procedimientos registrales;
2. Desarrollar el comercio interno, promoviendo la competencia a través de la eficiencia en los mercados de bienes y servicios;
3. Promover las relaciones económicas y el desarrollo del comercio exterior e impulsar el perfeccionamiento de la integración económica regional;

4. Facilitar el desarrollo competitivo de la micro, pequeña y mediana empresa;
5. Educar e informar a los consumidores y usuarios, acerca de sus derechos y obligaciones.

Creo el reglamento que se encuentra contenido en el Acuerdo Ministerial Número 250-95 del 10 de octubre de 1995, en donde explícita sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamos.

Así también establece lo relativo a la información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuyendo a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera, se inicia su fortalecimiento institucional.

Dados los cambios que implicó el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Organismo Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el proyecto de la ley vigente, considerando los enfoques que en forma moderna se tienen sobre la materia.

Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003, mediante el Decreto 006-2003, que entró en vigencia el 26 de marzo del mismo año, proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios.

### **3.2. Qué es la DIACO?**

Es una dependencia administrativa del Ministerio de Economía, que tiene competencia en todo el territorio nacional, y es la responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, contemplada en el Decreto 006-2003 y sus reglamentos, los

cuales velan por el respeto y cumplimiento de los mismos, y su función está encaminada a:

- a) Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios conforme lo establecido;
- b) Orientar, asistir e informar al consumidor en lo relativo a calidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado;
- c) Propicia conciliaciones entre consumidores y prestadores de bienes y servicios a través del diálogo y respeto de sus derechos, fomentando entre ambos una cultura de paz.

### **3.3. ¿Qué es lo que la DIACO no hace?**

No puede controlar los precios de los productos, en una economía de mercado libre, los mismos se establecen por medio de la oferta y de la demanda de bienes y servicios, siendo los consumidores y usuarios quienes tienen el derecho de elegir lo que consideren que más les conviene, de acuerdo a sus preferencias e intereses personales. En el Decreto 6-2003, no se contemplan las atribuciones de intervención directa en servicios públicos de: luz, agua, teléfono, y otros por ser estos individualizados mensualmente, de acuerdo a las lecturas o controles que se llevan por cada residencia.

Esta ley tiene carácter supletorio, debido a que primero se tiene que acudir a los entes específicos, si estos no lo resuelven, puede intervenir la Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario, inicialmente como un medio de conciliación, luego si con este procedimiento no se logra, promoverá y trasladará el caso, ante el órgano superior competente,

### **3.4. Objetivos de la DIACO**

#### **3.4.1. General**

Asistir a los consumidores y usuarios, para que puedan ejercer sus derechos e intereses, en las relaciones comerciales, con los prestadores de servicios.

#### **3.4.2. Específicos**

1. Procurar que las relaciones entre prestadores de servicios y usuarios, se lleven a cabo, con apego a las leyes en materia de protección al consumidor;
2. Atender al Consumidor y usuario, orientándolo en lo relacionado, a calidad, peso, precio y demás característica de los productos existentes en el mercado;
3. Informar y educar al consumidor sobre los productos a elegir.

### **3.5 Visión, misión y actividades de la DIACO**

#### **3.5.1. Visión:**

La visión es que los consumidores guatemaltecos conozcan y ejerzan sus derechos de consumidores y usuarios.

#### **3.5.2. Misión**

Educar e informar a los consumidores y usuarios, acerca de sus derechos y obligaciones.

#### **3.5.3. Actividades que realiza la DIACO**

1. Defensa del consumidor y usuario;

2. Educación y orientación al consumidor o usuario;
3. Recepción y trámite de quejas de los consumidores y usuarios;
4. Verificación y vigilancia de los productos o servicios que ofrecen los proveedores o prestadores de servicios;
5. Resolución de conflictos entre proveedores y consumidores y usuarios;
6. Investigación y estudio específicos de productos o servicios;
7. Apoyo técnico a las organizaciones de consumidores o usuarios, entre otras;
8. Traslado del caso al órgano que corresponda, en caso que no este dentro de su competencia.

### **3.6. Derechos del consumidor y usuario**

- a) La protección a la vida, salud, y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios;
- b) Libertad de elección del bien o servicio;
- c) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentarse;
- d) La reparación, indemnización, devolución del bien, del servicio o del dinero, también se puede aceptar el cambio del bien, por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones que regulan las leyes o por los vicios

ocultos que pudieran surgir por la responsabilidad del proveedor o del prestador del servicio;

- e) La reposición del producto, o en su defecto, optar por la bonificación de su valor en la compra de otro, o bien exigir la devolución del dinero que se hay pagado en exceso, cuando la calidad del bien obtenido sea inferior, o la cantidad se menor a la anterior;
- f) Exigir la sostenibilidad de los precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto, aun cuando ya halla vencido el tiempo de vigencia de la oferta del producto en el establecimiento comercial respectivo, si es que todavía cuenta con la etiqueta o rótulo que lo identificaba con menor valor;
- g) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin requerimiento previo. En este caso, el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidades ni ha efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido;
- h) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones;
- l) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado;

### **3.7. Consejos para ser buen consumidor**

- a) Adquiera siempre productos envasados y que estén debidamente etiquetados;
- b) En caso de alimentos enlatados descarte los que presenten oxidación, abolladura o hinchamiento del envase;

- c) Exija que los productos se encuentren debidamente fortificados para su salud y la de su familia;
- d) Verificar siempre la fecha de vencimiento en cualquier producto;
- e) Antes de comprar, lea atentamente la etiqueta y evalúe la calidad y precio del producto;
- f) Conserve siempre, el comprobante de compra del bien o servicio factura o ticket;
- g) Si considera que la calidad o servicio que ha recibido de un vendedor, no corresponde al precio que pago, tiene derecho a quejarse. Si el vendedor no atiende su reclamo, llame interponiendo una denuncia, a la dirección de asistencia al consumidor y usuario;
- h) Para ahorra energía, utilice focos de neón, o los que tengan menos watts;
- i) Utilice lo menos posible aparatos que generen calor;
- j) Exija sal yodado por tu salud y la de tu familia;
- k) Adquiera medicinas más baratas en las farmacias estatales;
- l) Revise en los principales diarios, donde podrá encontrar, ofertas para compras más barato;
- m) Cualquier duda en cuanto a las características del producto, deben ser resueltas satisfactoriamente por el proveedor;

n) Las denuncias pueden hacerse por medio telefónico, o bien la persona puede presentarse directamente a las oficinas de la dirección de asistencia al consumidor;

ñ) Utilice el libro de quejas, debidamente autorizado.

### **3.8. Libro de quejas**

Es el medio utilizado por el consumidor y el proveedor, como mecanismo para lograr una conciliación inmediata y para dejar constancia escrita. Este libro obligadamente tiene que estar en un lugar visible al público, y todo guatemalteco tiene derecho, de anotar en el mismo el motivo de su inconformidad. Será revisado el libro y se tomarán las quejas que serán trasladadas al departamento de servicios al consumidor, para su investigación y resolución por la vía administrativa, al no solucionarse por esta vía, se traslada al tribunal competente, para continuar con el proceso Judicial que corresponda.

#### **3.8.1. Papelería a presentar para autorizar el libro de quejas**

Si es pequeño contribuyente:

- a) Formulario de autorización
- b) Fotocopia de la cédula de vecindad del propietario de la empresa
- c) Fotocopia de constancia de inscripción del propietario al Registro Tributario Unificado

Si es empresa individual:

- a) Formulario de autorización

- b) Fotocopia de patente de comercio de la empresa. Si tiene sucursales o agencias, adjuntar las fotocopias de las respectivas patentes de comercio de cada una ( en este caso deberá solicitar un libro por cada sucursal o agencia y llenar un formulario por cada una).
- c) Fotocopia de constancia de inscripción del propietario al Registro Tributario Unificado
- d) Fotocopia de la cédula de vecindad del propietario de la empresa

Si es sociedad mercantil:

- a) Formulario de autorización
- b) Fotocopia de patente de comercio de la empresa. Si tiene sucursales o agencias, adjuntar las fotocopias de las respectivas patentes de comercio de cada una ( en este caso deberá solicitar un libro por cada sucursal o agencia y llenar un formulario por cada una).
- c) Fotocopia de patente de sociedad
- d) Fotocopia de la cédula de vecindad del representante legal de la empresa
- e) Fotocopia de la constancia de inscripción del propietario al Registro Tributario Unificado.
- f) Fotocopia del nombramiento de representación legal.

### **3.8.2. Uso del libro de quejas**

- a) El consumidor solicita al proveedor, el libro de quejas, que debe estar debidamente autorizado y a la vista;

- b) El proveedor debe permitir, que en el libro respectivo, que el consumidor asiente su queja;
- c) La queja debe tener relación directa con una transacción de orden comercial o servicio adquirido, que haya realizado en el establecimiento
- d) El consumidor y el proveedor pueden utilizar este mecanismo para lograr una conciliación inmediata y dejar constancia en el libro, en el espacio de resolución de la queja;
- e) Si el proveedor, por el contrario no resuelve la queja en un plazo máximo de ocho días, el consumidor tiene el derecho de llamar al teléfono 1544 y hacerlo saber;
- f) La Dirección revisará el libro y tomará la queja que será trasladada, al departamento de servicios al consumidor, para su resolución por la vía administrativa;
- g) La institución se pondrá en contacto con el consumidor y el proveedor para resolver el proceso.
- h) Señor consumidor o usuario, por favor, no pretenda anotar reclamos injustos o de mala fe, no manche, no destruya, no averíe, no hurte, no maltrate el libro, porque le sirve para ayudar a solucionar sus posibles quejas, que van en beneficio propio y permite mejorar el servicio de la empresa.

### **3.8.3. ¿Qué hace la DIACO con las quejas?**

- a) Toma los datos y el motivo de la queja, dándole la forma adecuada y documenta la misma;

- b) Investiga la veracidad de la queja, sea ésta por: precio, calidad, peso, volumen, empaque, etiquetado, garantía, composición o por incumplimiento de cualquier servicios;
- c) Interviene conciliatoriamente, para evitar mayores conflictos, entre el proveedor y el consumidor;
- d) Inicia un proceso administrativo, remitiendo el mismo, a la instancia que por su competencia corresponda, cuando establece que hay incumplimiento a la ley de protección al consumidor y usuario, o bien cuando determina la comisión de un delito;
- e) Orienta en el seguimiento de la queja, si es que no fuera de competencia de esta dirección.

### **3.9. Sanciones que impone la DIACO**

De acuerdo a la ley y en beneficio de los derechos de la población, se realizan monitoreos en establecimientos comerciales para verificar que cumplan con los requisitos establecidos, tales como contar con el libro de quejas y contratos de adhesión.

Los proveedores que incumplan con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, serán sancionados con 15 a 75 UMAS. (unidad de multas ajustables), cada UMA establece a un salario mínimo de Q 1,390.00 (US\$ 185.36) según Acuerdo Gubernativo 640-2005 publicado en diciembre de 2005, vigente a partir de enero 2006.

La Dirección está haciendo todos los trámites necesarios para poder convertirse en procuraduría, con la finalidad de tener más fuerza legal, y así poder cumplir con los fines y los propósitos con que fue creada, sin embargo el Congreso de la República no le da la importancia que esta norma merece. No se le ha dado la correspondiente

lectura, no se ha puesto a discusión, para que se someta a posibles cambios y a la votación para que sea aprobado.

Actualmente es más que todo un órgano de presión, que busca la conciliación entre consumidores y usuarios, entre proveedores o prestadores de servicios, pero por no contar con la cantidad necesaria de empleados, que les permita tomar las denuncias e investigar sobre la veracidad de las mismas, por lo que se lleva a cabo un proceso lento, que si el consumidor o usuario no presiona para que camine el trámite, los inspectores encargados del caso, lo dejan en el abandono, no solucionando el conflicto y algunas veces agravándolo por asuntos de tiempo.

Esta institución tiene como parte de su visión, que los consumidores guatemaltecos conozcan sus derechos, pero a la fecha no cuenta con un órgano que haga la publicidad que se requiere para ello.

Entre su misión contempla, educar e informar, pero se ha determinado que los guatemaltecos que conocen de la existencia de esta dirección, ha sido por medio de las noticias televisivas, no sabiendo en si cual es la verdadera función de dicha dirección, ni saben como hacer llegar sus denuncias.

Quien escribe, considera que la DIACO, por sus siglas, tendrá que contar con un departamento específico, encargado de impartir pláticas o conferencias, dentro de la misma institución, incluso acudir a las empresas comerciales y establecimientos educativos para dar a conocer los derechos que tienen los consumidores o usuarios. Incluso tendría que ser parte del contenido del pensum de estudios de una materia específica en el área de diversificado.

## CAPITULO IV

### 4. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

#### 4.1. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Esta ley está regulada en el Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, dentro de sus considerandos establece:

- “a) 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 la 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 para salvaguardar los derechos e intereses legítimos de los consumidores;
- b) Que el régimen económico y social de la República de Guatemala, se funda en principios de justicia social y considerando que es obligación del Estado, promover el desarrollo económico y social de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país, además de procurando el bienestar de la familia;
- c) Que la dispersión de legislación vigente, que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos es inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía de mercado, 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.”

#### **4.2. Análisis de la ley en el tema de desprotección a los consumidores respecto a los estacionamientos públicos.**

Esta ley se encuentra también regida por el reglamento correspondiente, se encuentra contenido en el Acuerdo Gubernativo 777-2003, estableciendo lo siguientes.

El capítulo uno. Objeto de la 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.

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 aplicará 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 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.

“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 en forma 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, telecomunicaciones en general, transmisiones de televisión en sus distintas formas, 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.”

A efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento, de la Dirección, como la unidad responsable de la aplicación de estas medidas y sanciones, fue creado el correspondiente reglamento.

Por lo anterior, cabe suponer que básicamente éste, se refiere a la forma en que esta funcionando la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, más no de temas concretos de desprotección como el que se pretende analizar con el caso de los estacionamientos públicos o parqueos. Por lo que se hace un resumen del contenido de cada capítulo y sección de la ley.

Capítulo segundo. Protección de la vida, salud y seguridad en la adquisición de productos, consumo en el uso de bienes y servicios. Libertad de elección y

contratación. Derecho a información veraz, suficiente, clara y oportuna. Así mismo, trata sobre la reparación, indemnización, devolución, cambio, reposición y sostenibilidad de precios, de los productos o servicios prestados.

En el caso de estacionamiento de vehículos en parqueos públicos, los proveedores del servicio, no garantizan la reparación e indemnización por los daños que puedan ser causados a los automotores, incluso si se le solicita al usuario, que deja las llaves, por si hay necesidad de moverlo.

Sección primera: Libertad de constituirse en organizaciones o asociaciones, a quienes la ley le otorga personalidad jurídica, y determinados fines, siendo ampliamente desarrollados, pero en forma general y no específica. Además, señala las limitaciones de este tipo de organizaciones de consumidores o usuarios, como por ejemplo, tener fines de lucro, percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores.

Se señalan también los derechos de los proveedores, así como sus obligaciones y prohibiciones y el uso del libro de quejas. A juicio del autor, solo representa para la sociedad un objeto, que se encuentra en los centros o establecimientos, y que regularmente la gente ignora de que se trata, para que sirve, como funciona, que efectos tiene, por lo que se torna ineficaz.

Sección segunda: Los derecho, obligaciones y prohibiciones de los proveedores, así como los requisitos que se deben tomar en cuenta en la presentación de los productos que se ofrecen al público; sin embargo en algunos establecimientos comerciales que se dedican a la importación de mercaderías, no cumplen con algunos de los requisitos que fueron establecidos en la norma respectiva, en cuanto a la presentación del producto, deja al consumidor en un impase, de si lo adquiere o no lo hace.

Capítulo tercero: En la sección primera: Lo que respecta a la información y publicidad básicas relativa a las características de los bienes, servicios y productos; así como sus medidas, composiciones, peso, calidad, precio, instrucciones, riesgos de uso, garantía, fecha de fabricación y vencimiento; exhibición de precios, dentro de ello, se

establece la prohibición de la publicidad engañosa, lo que respecta a los bienes deficientes usados o reconstruidos, y lo referente a las promociones ofertas o liquidaciones de temporadas.

En algunos comercios, especialmente de importadores de productos, no colocan las debidas instrucciones en español, expresan el valor en moneda extranjera, no colocan visible el precio de las mercaderías. En algunos casos no dan garantía por los productos que ofrecen en el mercado, cuando hacen publicaciones donde muestran fotografías, usan el calificativo que los precios están desde tal cantidad. Colocan en las vitrinas publicidad engañosa, al indicar que todo está en liquidación, no estableciendo si es por cambio de temporada o por cierre del establecimiento. En las ofertas no se estipula plazo, si existe una devolución del bien, no aceptan devolver el dinero, ofreciendo a cambio, que se adquiriera otro bien de mayor precio y que únicamente se de la diferencia.

Sección segunda: Normalización y metrología, para la verificación, control, certificación de calidad y el establecimiento científico de la prueba en la substanciación de los procedimientos.

Las mediciones para la verificación de la calidad así como de la cantidad de los productos, se hacen por los medios comunes, no alcanzando el objetivo del mismo y sobre las sanciones que se imponen a los infractores, no se puede determinar si son la más adecuada, aunque se aplican las normas establecidas por el Organismo Ejecutivo y los reglamentos técnicos que han emitido los demás ministerios del Estado.

Los parqueos públicos son autorizados, aunque no cumplan con los requerimientos para tal fin, en la mayoría de ellos fueron casas derivadas, en las que afectan las estructuras, divisiones, pisos, desniveles.

Sección tercera: Lo que respecta a las operaciones de crédito, la documentación, los servicios públicos y la seguridad de los productos y servicios, los intereses, la protección contractual respecto a los contratos de adhesión.

En los precios tiene que indicarse la forma de pago, si es en efectivo, con tarjeta de débito o de crédito, si hay variación de precios, ya sea por incrementos o por descuentos, si no son compras al contado, que tasa de interés será la aplicada, cuál será el monto a pagar en cada período, que pasa si hay atraso en el pago, si se pueden dar abonos a capital. Se tiene que entregar la documentación que respalde la operación comercial realizada.

Sección cuarta: Establece la obligación en la prestación de servicios, su reparación, garantía y abandono de bienes. El proveedor está obligado a respetar las estipulaciones, de plazos, condiciones, modalidades, garantía por escrito, reservas, y demás que hallan sido publicadas o convenidas, si los bienes se han quedado para ser reparados, debe acordarse la fecha de entrega, y antes tiene que ser probado ante el consumidor, se tiene que indicar el tiempo que se tiene, para poder retirar el bien indicando, que sucederá si no se cumple con esa condición.

En los parqueos públicos cerrados, existe un horario establecido para el resguardo de los vehículos, pero no se indica que sucederá, sin el automotor no es retirado dentro de ese tiempo. Los proveedores del servicio deberían comprometerse a entregarlo en las condiciones que fue aceptado.

Sección quinta: Regula los servicios públicos, el precio estipulado por las leyes específicas. La DIACO queda facultada para intervenir en el buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, así mismo están obligadas a individualizar el servicio y enviar la factura del consumo, a la residencia del consumidor o empresa, indicando el detalle respectivo y la tarifa aplicada.

Son pocos los establecimientos comerciales que no están cumpliendo con lo regulado por la norma, sin embargo, como ilegal, se da el sistema de redondeo en el cobro de parqueos públicos, cobrando por media hora o fracción, una cantidad estipulada, variando la cantidad cobrada de acuerdo a la zona, al sector y a la estructura física del inmueble habilitado como parqueo de vehículos.

Sección sexta: La seguridad de los productos y servicios. Información de productos peligrosos para la vida, la salud o integridad física de los consumidores o usuarios o de los animales. La obligación del proveedor de informar de inmediato al mercado de consumo, cuando tenga conocimiento de la existencia de peligro o riesgo para la salud en el uso de un medicamento o producto, debiendo comunicarlos de inmediato al órgano estatal que corresponda. Todo producto alimenticio, bebidas o medicina, importado o distribuido, que pueda 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. La responsabilidad solidaria y los daños y perjuicios de quien incumpla las obligaciones consignadas en los artículos de esta sección e indemnizar por los daños y perjuicios por los hechos u omisiones.

Sección séptima: Se refiere a la protección contractual de los contratos de adhesión, a las cláusulas o estipulaciones que no produce efecto alguno en los contratos. A las características de lo indicado en ésta y en otras leyes sobre los contratos: a la forma, idioma, tamaño de papel, tamaño de letra y demás características legibles a simple vista. A la Interpretación de las cláusulas, copia del contrato de adhesión, derecho de registro.

En los parqueos, la información sobre las condiciones de estacionamiento se dan a conocer, por carteles o plaquetas, con letras de un tamaño inadecuado, solo legibles a corta distancia.

El cobro por estacionamiento, se incluye dentro de los contratos de adhesión, pues el servicio se adquiere sin poder llegar a estipular condiciones, ni precios. El pago se hace constar en los ticket, que al recibirlos los usuarios, automáticamente están aceptando las condiciones del mismo. Los proveedores no se hacen responsables de los daños, robos y por la seguridad de los automóviles y objetos que se encuentren dentro de los mismo.

Sin embargo los usuarios y consumidores prefieren, a pesar de las circunstancias, dejar su vehículo en estos lugares, no por la seguridad que estos puedan brindar, sino por miedo, o bien por precaución, para evitar las remisiones que la Empresa Municipal de Tránsito impone.

Capítulo cuarto: Sección primera: Creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, determinando como funciona, quien la dirige, cuales son los métodos de solución de conflictos y sus respectivas atribuciones, entre las que se encuentran:

- a) Velar por el respeto y cumplimiento de los consumidores o usuarios;
- b) Obligaciones de los proveedores;
- c) Aplicación de las medidas para propiciar la equidad y seguridad jurídica;
- d) Realizar programas de difusión y capacitación educativa;
- e) Iniciar la actuación administrativa en caso de presunta infracción;
- f) Celebrar convenios;
- g) Velar que la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado;
- h) Aplicar las sanciones administrativas;
- i) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores.

Sección segunda: Se refiera al Director, que es la autoridad administrativa superior, que actúa con absoluta independencia de criterio, con representación legal, su jerarquía, sus calidades, nombramiento, remoción, atribuciones; así como: del subdirector, consultores, asesores.

Sección tercera: Régimen económico y financiero, del patrimonio, los fondos que se le asignen, los aportes, los bienes y las donaciones. Así como, de los ingresos provenientes de cobro y sanciones, que incrementan y que constituyan entradas privativas.

Sección cuarta: Control y fiscalización de las operaciones contables y financieras, así como la auditoría interna elegida directamente por el director de la institución, por lo que se considera que el auditor en sus funciones laborales, no puede actuar con independencia mental y no actúa imparcialmente sobre las atribuciones que le han sido asignadas.

Capítulo cinco: Funciones y programas de tutela. Al analizar este capítulo, a juicio de quien escribe, considera que si se regula algo fundamental, se debe hacer el análisis respectivo, por cuanto, dentro de los programas de tutela en el Artículo 66, se estipula en la literal g) que se refiere a estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario, y es en ese sentido que debe considerarse que en virtud de no estar regulado, debe integrarse en una ley específica, en cuanto a el abuso, de que son objeto los usuarios de los estacionamientos públicos, o como comúnmente se les denomina parqueos.

Capítulo sexto: Regulan las infracciones y sanciones, y en este sentido conviene hacer el análisis de que no existen delitos ni faltas, los legisladores cuidaron de que no se llegue más allá de una sentencia penal que pueda implicar prisión en caso de incumplimiento, por cuanto no se regulan, lo que si sucede en otras legislaciones, en donde evidentemente, el derecho de los consumidores o usuarios es mayormente protegido.

Capítulo séptimo, sección primera: Indica como se regulan los procedimientos administrativos para la resolución de conflictos. La Dirección tendrá que actuar de oficio o por denuncia de los consumidores o usuarios agraviados, o de parte interesada. Se considera para la solución de conflictos el arbitraje de consumo, el procedimiento administrativo y el arreglo directo, otorgando permiso a los consumidores ante el proveedor para que pueda presentarse a las citaciones. Levantando las actas que correspondan.

Por el pago de parqueo de vehículos en estacionamientos públicos, los usuarios no hacen la denuncia, se dedican a protestar ante los empleados cobradores del servicio, en caso de daño mayor a los automóviles, aceptan las condiciones que se indican para el uso del mismo, y la no responsabilidad, por parte de los propietarios y empleados.

Sección segunda: Arreglo directo conciliatorio entre las partes, en la primera audiencia se nombra al conciliador, que buscará el arbitraje de consumo, el procedimiento administrativo y en donde se hace constar.

Sección tercera: Arbitraje de consumo, que se procede en la primera audiencia o en cualquier momento, y si las partes se someten voluntariamente, deben formalizar el acuerdo, su trámite y demás cuestiones aplicables.

Sección cuarta: Procedimiento administrativo, quedando la dirección facultada para sancionar a los infractores basándose en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad. Las partes podrán acudir en nombre propio o por medio de sus representantes legales, planteando las quejas. La Dirección notificará, citará y dará audiencia a las partes, pudiendo declarar en rebeldía a quien corresponda, caso contrario, recibirá pruebas, nombrará al perito, impondrá impedimentos, emitirá dictámenes, dará resolución y publicará lo correspondiente.

Sección quinta: La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, es la encargada de aplicar las sanciones que correspondan, y prohibir que se imponga una doble tributación, determinar el destino de los fondos, e informar de la extinción de la

responsabilidad y de la prescripción. Establece el trámite administrativo que se deba seguir, y si se comprueba que se ha cometido una infracción, o se determina la comisión de un delito, lo pondrá a disposición del Ministerio Público, para que continúe lo que corresponda.

Capítulo ocho: Regula las formas de impugnación de las resoluciones, a los recursos de revocatoria y reposición, los que se regirán por su forma y plazo por lo establecido por la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Capítulo nueve: Disposiciones transitorias, finales y derogatorias, en donde algo importante de señalar en el análisis de estas normas, es el hecho de que en un plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de esta ley, que fue en febrero del año 2003, la Dirección a tratado que sea creada la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario que se encuentra en proyecto de ley en el Congreso de la República actualmente.

## **CAPÍTULO V**

### **5. La problemática de los estacionamientos públicos y privados que afrontan los consumidores y usuarios y la necesidad de que se cree una ley que los regule**

#### **5.1. Desprotección de los usuarios en el tema de los estacionamientos públicos**

Resulta evidente de que los usuarios guatemaltecos, desde hace mucho tiempo y en la actualidad, se encuentran desprotegidos no solo institucional sino también legalmente en esta materia, y precisamente derivado de ello, es que se afrontan los siguientes problemas:

##### **a) El pago de tiempo real efectivo en los parqueos**

Es de conocimiento de la población, que en Guatemala, ha sido una practica común el hecho de que en los estacionamientos tanto públicos como privados, no se paga el tiempo real, es decir, que existe un redondeo solapado del cual los usuarios guatemaltecos son victimas y es motivo para que el comercio de los parqueos públicos se esté incrementando.

Debe por lo tanto existir la obligatoriedad para los servicios de estacionamientos que cobrar por minutos la estancia de los vehículos. De esta forma, se acabaría con ese sistema, es decir, con el actual cobro por hora o fracción.

Es evidente la desprotección en que se encuentran las personas que utilizan los parqueos de vehículos, por no regularse nada al respecto lo cual ha sido aprovechado por los dueños de los estacionamientos y por las disposiciones municipales que radica en el funcionamiento de los estacionamientos, y que de no frenar esta situación la problemática continuará, puesto que se ha investigado en el Congreso de la República y se evidenció que no existe ninguna iniciativa de ley respecto de ello.

El objeto de la regulación en ese sentido, es el hecho de que los usuarios paguen, únicamente, por el tiempo real de uso del servicio. Por lo que se pretende dar mayor claridad a las modalidades de cálculo del precio y proteger de los abusos a que con frecuencia se han visto sometidos al tener que pagar por servicios no prestados.

b) El resguardo de los vehículos estacionados en los parqueos

Otra problemática que afrontan los usuarios, en el tema de los parqueos públicos, es el hecho de que los propietarios de éstos, no se responsabilizan por el daño o robo del vehículo u objetos que se encuentren dentro del mismo, por lo que se considera que quienes hacen uso del estacionamiento, se encuentran ante otro abuso, además, se paga el derecho al parqueo por determinado tiempo, para evitar que al automóvil le causen daño en la calle, se le imponga una remisión o se coloque un cepo y por otro lado, las municipalidades, para dar mayor fluidez al tránsito han prohibido el estacionamiento en determinados lugares.

Los prestadores de estos servicios, tendrían que adquirir un seguro que cubra todo mal que se le cause a los vehículos, por cuanto tienen determinada responsabilidad ante los usuarios.

Es por ello, que se debe regular lo que corresponda, y tener por no puestos, los rótulos que indican que no se responsabilizan por el daño al vehículo y objetos que se encuentren en el interior del mismo, y se debe hacer responsable al usuario cuando se estacione por su cuenta y riesgo, por el mal que cause a otros automóviles, además no se debe aceptar el sistema de redondeo en el cobro del servicio.

c) La no emisión de facturas

En varios estacionamientos, no cuentan con facturas contables, regularmente son un ticket o formato que ha sido fotocopiado, y la numeración de los mismos lo hacen por medio de un instrumento numerador, que funciona con tinta de almohadilla.

Por la necesidad de los conductores, por la prisa que llevan, por el miedo a una infracción de tránsito, y por no encontrar lugar para estacionar el automóvil, lo ingresan a estos establecimientos, para poder tranquilamente realizar las diligencias sea ante instituciones públicas o privadas, y no piden el comprobante correspondiente, por considerar que el valor es poco, reciben cualquier papel que indique el control del tiempo. Esta circunstancia, también, ocasiona que se evadan impuestos al fisco y por lo tanto, tendría que intervenir la Superintendencia de Administración Tributaria.

Los propietarios de los parqueos, saben que, cuando un conductor tenga la necesidad de desplazarse en el interior de la ciudad, se enfrenta al problema de donde aparcarse su medio de transporte particular, incluso muchos empleados de los estacionamientos, le solicitan a los usuarios que dejen las llaves del mismo, porque hay veces que los tienen que movilizarlo, para hacer espacio para otros. Quien no quiera dejarlas, puede ser que un trayecto normal, se convierta en un verdadero problema y vea mermado su tiempo.

Al anterior hecho, se le suma el que este estacionamiento no siempre se realiza conforme a las normas adecuadas de ubicación y ampliación necesarias de los parqueos, porque en la mayoría de los casos, los propietarios han tenido que habilitar sus casas para que sirvan como parqueos, ya que efectivamente les resulta más rentable. Cabe señalar lo que sucede en los países europeos, en que los programas de inspección de aparcamientos funcionan con éxito.

## **5.2. Legislación nacional que regula los estacionamientos**

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

Se hizo un análisis de la legislación nacional, que regula de manera específica lo relativo a los estacionamientos, se encontró únicamente, el hecho de que las municipalidades tienen la facultad, de conformidad con el Código Municipal, de regular el transporte en sus municipios, y lo referente a los parqueos públicos o

estacionamientos, la viabilidad, incluso, como es de conocimiento general, también se está incrementando en otros municipios lo relativo a las policías municipales de tránsito.

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

Regula la ubicación dentro del espacio privado, las áreas de maniobra requeridas para las entradas y salidas de los vehículos, el número de plazas de aparcamiento requeridas, las fachada de estos establecimientos, áreas de carga y descarga, anchos mínimos, rampas, nivel de pavimentos, carriles de desaceleración, arborización existente para que sean autorizados los negocios, líneas de bordillos, estacionamiento sobre el espacio público, concesión de aceras, licencias de construcción, multas por incumplimiento, arbitrios por espacios públicos concesionados.

Este reglamento no especifica nada, con respeto a las responsabilidades de los prestadores del servicio de estacionamiento, ni con los derechos que asisten al usuarios del mismo.

### **5.3. Análisis del Reglamento de Tránsito, Acuerdo Gubernativo 273-98**

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

Se puede verificar, que siempre ha representado para los ciudadanos conductores, un dolor de cabeza, pues la falta de servicios adecuados y la delincuencia que impera los lleva a acudir a cientos de predios o casas que han sido habilitadas para estacionamientos que no sólo cobran caro, sino que no dan ningún tipo de garantía, al vehículo ni a su dueño.

Tanto expertos en el tema, así como, usuarios, incluso los diputados coinciden en la necesidad de regularlos, sin embargo, no existe a la fecha de hoy una iniciativa de ley al respecto.

Los estacionamientos en la vía pública son insuficientes para aparcar unos 260 mil vehículos, cifra de automotores que la municipalidad capitalina calcula que convergen en las zonas uno, cuatro, nueve y diez.

La necesidad ha dado pauta a que particulares habiliten predios, bodegas o inmuebles que antes servían de viviendas. La razón es que ese es un negocio que podría llegar a generar unos Q 100 mil mensuales, en un área con capacidad para ubicar entre 60 y 80 carros. El negocio es muy beneficioso, ya que, además de necesitar poco personal, para su apertura no se tienen que cumplir mayores requisitos.

El Centro de Estudios Urbanos y Rurales (CEUR), ha señalado que las restricciones para estacionarse en la vía pública y la falta de parqueos municipales han contribuido a promover este negocio, sin establecer regulaciones.

Las cifras de cuántos parqueos hay en la capital varían según la fuente. El Registro Mercantil tiene inscritas cerca de mil empresas. El 40 por ciento que son aproximadamente 386, se concentra en la zona 1; le siguen la zona 9 con 131 y la zona 10 con 106.

La comuna capitalina registra sólo 436. La diferencia, explican, se debe a que esa cantidad se refiere exclusivamente a predios que han sido convertidos en parqueos, mientras que la otra instancia ubica otro tipo de negocios que, además, ofrecen

estacionamiento. La municipalidad no tiene un cálculo de cuántos espacios de esa naturaleza hay en la vía pública, pero en una cuadra de cien metros se pueden ubicar hasta 25 vehículos.

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

Por otro lado, la empresa SENEKASA, concesionaria de la comuna para la administración de parquímetros, estableció que tienen distribuidos mil 800 estacionamientos, tanto de vehículos como de motos, en toda la capital. El costo es de Q 3.00 la hora.

El pago por el servicio afecta al usuario debido a que el sistema de libre mercado del país no permite establecer tarifas; sin embargo, el costo por hora varía, dependiendo de la zona; va desde seis hasta diez quetzales por hora, algunas plazas ofrecen el servicio por día, pero otros lo hacen por mes, pudiendo costar entre Q 350.00 y más mensualmente.

Un parqueo que se ubica en la 7a. avenida, zona 1, tiene capacidad para estacionar 80 vehículos, otro estacionamiento ubicado en la 8a. Avenida de la misma zona, puede aparcen unos 50 automotores, cada establecimiento, puede generar entre de Q 35 mil a Q 40 mil mensuales. Se ha dicho que este tipo de servicio, por su costo, puede ser similar a un alquiler de un local que se destina a otros fines, este problema responde a la falta de ordenamiento territorial, y que definitivamente esa circunstancia beneficia a los comerciantes de este servicio y perjudica a la gran mayoría que son los conductores.

Por otro lado, los ciudadanos que tienen vehículo y que necesiten utilizar este servicio, pues no pueden o no deben dejarlo en la vía pública, aunque que no les represente ningún costo; sin embargo, se arriesgan a no encontrarlo cuando regresen, o que la

Policía Municipal de Transito, le imponga una multa o le coloque un cepo. La situación no podría ser diferente, si se toma en consideración que se ha sabido, de que en los propios parqueos, se han robado los vehículos, y en otros casos, han sido objeto de rayones, portazos, robo de radios, retrovisores y hasta el vehículo, pues la mayoría de propietarios advierte que las personas se estacionan por su propia cuenta y riesgo.

Es alarmante la situación que ha reportado la sección contra el robo de vehículos de la fiscalía contra el crimen organizado del Ministerio Público, cuando a pesar de que no llevan estadísticas de los hechos que ocurren en los parqueos, se afirma que del promedio de 600 casos que reciben mensualmente, 70 por ciento es por hurto cuando el vehículo estaba estacionado, ya sea en la vía pública o en algún estacionamiento públicos.

Los guatemaltecos, tiene conocimiento que existe la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, y habiendo hecho las consultas correspondientes, se estableció que en el año dos mil seis, se recibieron cinco quejas por mal servicio en parqueos, pero sólo en uno de esos casos fue ratificada la denuncia, y se les multó por no tener el libro de quejas, circunstancia que hace presumir al autor, de que o bien, a pesar de que los usuarios consideran que es un abuso de los propietarios de estos estacionamientos, también, representa el hecho de que el monto que se paga por ese servicio es relativamente bajo por un lado, por el otro, se tienen conocimiento, del hecho de que los lugares, en los cuales se presentan denuncias, nunca los escuchan, tomando en cuenta en este caso, que la suma es relativamente poca, además, que muchos podrían entrar en la conformidad de que es un mal necesario.

En el caso de que muchos propietarios de este tipo de estacionamientos no extienden facturas, constituye otro factor por el cual pueden ser sancionados por la Superintendencia de Administración Tributaria, de la cual, según información que proporcionara hizo un monitoreo en 244 estacionamientos, de enero a septiembre del 2007, de los cuales cerraron dos por no extender ese comprobante fiscal.

Ahora bien, en el caso de los estacionamientos públicos, los usuarios presentar sus denuncias ante la DIACO, pero presumen muchos usuarios que la queja en ese sentido, nunca podría prosperar.

#### **5.4. Análisis de la legislación comparada**

- a) El Servicio Nacional del Consumidor en la República de Chile, con sus siglas SERNAC

“Esta institución se creó en 1932, y se denominó Servicio Nacional del Consumidor SERNAC”<sup>5</sup> y sus predecesores han desempeñado un rol fundamental en la economía nacional, que a lo largo de los diferentes regímenes y orientaciones gubernamentales, se pueden identificar variadas instituciones, con diversas atribuciones, que se han hecho cargo de la protección a los derechos del consumidor y en general del tema de las relaciones de consumo.

Como antecedentes se puede mencionar que: La gran crisis, como se denominó a la depresión financiera de 1929, que tuvo su efecto en los años treinta, con la crisis del modelo monoprodutor dependiente del comercio exterior. Su consecuencia directa fue el desarrollo de un modelo económico caracterizado por una fuerte participación del Estado, a fin de generar las condiciones para el desarrollo de una industria nacional pública y privada capaz de sustituir una cantidad considerable de importaciones. Para ello, el gobierno creó empresas y fijó aranceles altos a las importaciones, a fin de favorecer y potenciar la producción nacional, aunado a la regulación de precios y el establecimiento de condiciones para la competencia interna. Las actividades de comercio fueron, entonces, también objeto de regulación y los temas de consumo tuvieron la atención de las políticas.

Durante el gobierno provisional de Carlos Dávila, se creó en Chile, el comisariato general de subsistencia y precios, mediante el Decreto Ley 520. Dependiente del

---

<sup>5</sup> Servicio nacional del consumidor teatinos 50, Santiago, Chile, historia de la sernac, [www.sernac.com.html](http://www.sernac.com.html), (20-7-07)

Presidente de la República y poseedor de un conjunto de atribuciones, el propósito de este organismo era el de asegurar a todos los habitantes de Chile, las más convenientes condiciones económicas de vida, tal como se regula en dicho cuerpo legal.

Este organismo surgió como un ente destinado a enfrentar los efectos de la crisis y la posguerra, así como buscar fórmulas para asegurar a la población abastecimiento y precios razonables.

Durante el gobierno de Gabriel González Videla, parte de las facultades del comisariato general de subsistencia y precios se radicaron en reducir y controlar, fiscalizar y defender a los consumidores y usuarios de posibles prácticas nocivas y abusivas, que pudieran perjudicarles.

En 1953, mediante el Decreto Ley 173, el Presidente Carlos Ibáñez del Campo, se sustituyó al comisariato general de SAP , a la cual se le otorgó personalidad jurídica y patrimonio propio.

Siete años después, bajo la Presidencia de Jorge Alessandri Rodríguez, se sustituyó, por la dirección de industria y comercio, por sus siglas, DIRINCO, mediante el Decreto Ley 242. El nuevo organismo quedó definitivamente a cargo del Ministerio de Fomento y Reconstrucción, sus funciones fueron centradas en la fiscalización. Recibía denuncias de los consumidores, y se comprobada su veracidad, si era procedente, sancionaba al infractor. Para tales efectos contaba con las atribuciones correspondientes y personal compuesto por especialistas para emitir juicios y dictámenes técnicos sobre las características de una amplia gama de productos y servicios.

A partir de 1973, con la instauración de un sistema económico de libre mercado se dio el rol del Estado, disminuyéndolo considerablemente, por lo que el año siguiente, se dictó el Decreto Ley 280, cuyo mérito fue la sistematización en un solo cuerpo legal de las diferentes figuras delictivas que constituían el llamado delito económico, y tenía

como principal fundamento, el de resguardar la normalidad de las actividades comerciales y productivas, permitiendo una sana competencia del mercado que conduzca al país a un verdadero bienestar económico, sin embargo este cuerpo legal no se consideraba propiamente una ley de protección al consumidor.

Por medio del Decreto Ley 3.511 del año 1980, se declaró la reestructuración y, conforme a sus directrices en 1982, la labor del organismo fue: procurar la orientación destinada a implementar acciones que permitirán la transparencia del mercado, mediante la información y educación de los consumidores, como consecuencia dejó de tener una función fiscalizadora, en tales condiciones, en el tratamiento de los reclamos no se contaba con una metodología claramente definida, ni una inserción completamente funcional en la estructura de dicho organismo, por lo que muchas de las prácticas dependieron de modalidades discrecionales adoptadas espontáneamente, por los funcionarios.

“La Ley 18.223 aprobada en 1983, que derogó el Decreto Ley 280, sí contó con normas de protección al consumidor, con el mérito de abrir camino hacia una regulación más específica, representando un verdadero avance respecto de la legislación anterior.

Con el Decreto Ley 242 del año 1990, se sustituyeron todas las menciones de la anterior dirección, por la normativa, publicada el 24 de febrero del año 1990 en el diario oficial mediante la Ley 18.959, nació esta institución, sin embargo, hasta ese momento el cambio sólo consistió, en un nuevo nombre para el organismo, más cercano a las funciones que debía desempeñar. No hubo una nueva legislación que le fijara una estructura orgánica, ni tampoco atribuciones que le permitieran llevar a cabo la labor que el gobierno le había encomendado. Así, asumió, como una de sus funciones naturales, la mediación en los conflictos entre consumidores y proveedores, a pesar de no estar expresamente normado en el texto legal. Finalmente, con la Ley 19.496 sobre la protección de los derechos del consumidor, se reguló expresamente la

atribución del SERNAC, para mediar en los conflictos de consumo, y se establecieron los derechos y deberes del consumidor”.<sup>6</sup>

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

Siendo este un organismo, donde se fomenta la existencia de consumidores que conocen sus derechos, y los ejercen directamente cuando consideran que son vulnerados, y de la misma forma, donde se valora a los proveedores que ven en la protección a los derechos del consumidor, una oportunidad de estrechar lazos con sus clientes, como estrategia para mejorar su competitividad, y aumentar su productividad.

b) El instituto para la defensa y educación del consumidor y del usuario, por sus siglas, INDECU en la República de Venezuela

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

La comisión nacional de abastecimiento, promulga ese mismo año, la Ley sobre la propaganda comercial, y su reglamento, a partir de este momento el consumidor este país cuenta con un sistema de bonificación, que es lo que hoy se conoce como promoción y oferta, contempladas en la ley vigente que lleva el nombre, publicidad y oferta.

---

<sup>6</sup> Servicio nacional del consumidor, historia acerca de la sernac, <http://www.sernac.cl/acercade/historia.php>. (21-7-07)

En el año de 1947, se publica en la Gaceta Oficial 22.380, la Ley Contra el Acaparamiento y la Especulación, instrumento legal que vino a regular los delitos, las prácticas, y los tratos abusivos, la venta clandestina y el traslado de mercancía, con el objeto de elevar los precios y la venta condicionada, también se tipificó y definió, el delito de acaparamiento de productos.

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

“Posteriormente, y para reforzar la normativa, fueron promulgadas, normativas relativas a los productos de primera necesidad, y referentes a la obligación del proveedor de incluir o marcar en los envases, empaques o envoltorios el precio de venta al público peso, medida, también fue creado el “Reglamento de las Juntas de Consumidores”.<sup>7</sup>

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

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

---

<sup>7</sup> Samuel Ruth, presidente del indecu, ministerio del poder popular para la comunicación e información, [www.indecu.com.html](http://www.indecu.com.html). ( 23-7-07)

teniendo entre sus principios y programas, la educación, información, organización, orientación y protección a los consumidores, con derechos irrenunciables.

A raíz de los cambios económicos, el 17 de mayo de 1995, se aprueba una reforma a dicha norma, es incluida la figura del usuario, dentro de su ámbito de competencia, esta situación originó que se modificara tanto el nombre de la legislación, como el de la institución, pasando entonces a llamarse Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, e Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, con sus siglas INDECU.

Finalmente el año de 2004, se publica en la Gaceta oficial, la segunda reforma de la ley, este cambio se produjo con el objetivo de adaptarla a los nuevos requerimientos de la Constitución, que consagra los derechos de los consumidores y usuarios como derechos constitucionales, los cuales se constituyen como, mínimos e irrenunciables.

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

Otras innovaciones presentes en la normativa la constituyen, el combate y penalización de delitos, tales como: “la usura, el cobro en moneda extranjera, específicamente en dólares, para las transacciones inmobiliarias, el corte injustificado de los servicios públicos, el acaparamiento, y la alteración fraudulenta de precios, además establece sanciones a quienes cobren recargos, o comisión por cancelar con tarjetas de crédito o débito, cheques o cualquier otro instrumento financiero; adicionalmente confiere celeridad a los casos, acortando dentro de lo posibles los plazos, y llevando para bajar costos, los procedimientos administrativos a la forma oral”.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Instituto para la defensa y educación del consumidor y usuario, Caracas Venezuela, <http://www.indecu.gob.ve/>. ( 21-7-07)

Como se puede valorar de la lectura de lo anterior, las facultades, del instituto, en materia de protección a los derechos del consumidor, esta bastante avanzada y fortalecida, ya que se viene gestando su institucionalidad desde hace más de medio siglo.

Cabe especial mención que las acciones de protección al consumidor podrán ser ejercidas de oficio, por esta institución, tanto en los centros de producción, como en los establecimientos dedicados a la comercialización de bienes, o a la prestación de servicios, en los recintos aduanales y en los almacenes privados de acopio de bienes.

Con el objetivo de averiguar y determinar, si fuere el caso, la comisión de hechos violatorios de la ley o de su reglamento, inclusive podrá solicitar auxilio de la fuerzas públicas, quien estarán obligadas a prestar la ayuda que corresponda, para el ejercicio de sus funciones.

#### c) La Procuraduría Federal del Consumidor en los Estados Unidos Mexicanos

Cabe señalar que del estudio que se hiciera respecto a las formas de protección legal de los países en América Latina, el país que a juicio de quien escribe, tiene mejor estructurada la legislación que hace viable que la misma sea efectiva. De tal suerte que "México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y es el primero en crear una procuraduría. La experiencia mexicana es importante, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores."<sup>9</sup>

La procuraduría es la institución encargada de promover y proteger los derechos de la población consumidora, así como hacer cumplir con la ley respectiva, mediante servicios de calidad que buscan:

- 1) Procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo;

---

<sup>9</sup> Procuraduría federal del consumidor, México D.F. historia del profeco, <http://www.profeco.gob.mx/> (21-07-2007)

- 2) Facilitar al consumidor los elementos jurídicos, técnicos y de información que le permitan solucionar sus controversias en un plano de igualdad frente a los proveedores;
- 3) Privilegiar la conciliación y el arbitraje como medios alternos en la solución de controversias por encima de los procedimientos jurisdiccionales e inclusive de su propio procedimiento administrativo sancionador, logrando una desconcentración de procesos en la vía judicial.

Esta institución es de acceso a la justicia, de forma gratuita, que en sus inicios en 1976, era una dependencia de la secretaría de comercio, denominada Instituto Nacional del Consumidor, y con el transcurso de los años se transformó en lo que es hoy día, una institución independiente, con normativas, directrices y presupuesto propios.

En la actualidad, ha alcanzado un nivel de más del 80% de aceptación en la población mexicana, dada la labor social que realiza, así también debido al fortalecimiento de la misma, por medio de las reformas que ha tenido, la última se llevó a cabo en el año de 1994, fue en donde se modificó en un 70 % la legislación y en donde se tomaron en cuenta cuatro aspectos para elaborarlas, como son:

- 1) Fortalecer la protección del consumidor;
- 2) Beneficiar al proveedor, poniendo a su alcance la mayor cantidad de medios alternos para la solución de conflictos;
- 3) Transparentar los actos de la, por sus siglas, PROFECO;
- 4) Hacer accesibles, comprensibles y eficientes los procedimientos administrativos, que tengan que ver con las conciliaciones, verificaciones, sanciones y arbitraje.

Lo anterior, aunado a la experiencia alcanzada, durante los años de su existencia, hacen que la institución halla logrado mediante la promoción y divulgación de los

derechos del consumidor, y de las obligaciones de los proveedores de bienes o prestadores de servicios, alcanzar el equilibrio en las relaciones de consumo, antes que ser una autoridad defensora de consumidores y usuarios y sancionadora de los comerciantes.

Se concluye entonces, que: “La procuraduría, es una institución gubernamental de beneficio social y acceso a la justicia; que realiza acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, a fin de fomentar una cultura de consumo responsable que permite a la población consumidora acceder, en mejores condiciones al mercado de bienes y servicios.”<sup>10</sup>

#### d) Reglamento a la Ley Reguladora de Estacionamientos Públicos de Costa Rica

“La historia de esta ley se inicia en la Asociación Costarricense de Estacionamientos y Afines, como una asociación sin fines de lucro que agrupa la mayoría de los estacionamientos públicos y privados de este país. La iniciativa provino en el año 1989, cuando 10 parqueos ubicados en San José vieron la necesidad de formar un gremio. Se buscaba mejorar el servicio al cliente, la apariencia de los estacionamientos en general, la percepción pública y tener una más fuerte representación ante el Gobierno de la República y sus Ministerios todos los parqueos asociados están debidamente autorizados por la municipalidad respectiva y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes. También cuentan con una póliza de responsabilidad civil emitida por el Instituto Nacional de Seguros.

La Asociación Costarricense de Estacionamientos y Afines pretende fortalecer la unión y comunicación entre los parqueos y sus clientes.

#### En Qué consiste la Póliza Colectiva de Responsabilidad Civil?

La Póliza Colectiva de Responsabilidad Civil (PCRC) es una póliza de seguros suscrita por nuestra Asociación para beneficiar a los afiliados con primas mucho más

---

<sup>10</sup> Ruano Chávez, Marco A. Informe pasantía Procedimientos administrativos en la procuraduría federal del consumidor

bajas y coberturas más amplias. De hecho, la prima por seguro que pagan nuestros asociados es tan baja que, aun pagando la mensualidad de la asociación se obtienen grandes ahorros!

La cobertura es de hasta 25 millones de colones límite por accidente, además un límite agregado anual de 60 millones de colones, con un pago trimestral sustancialmente más bajo que lo que se tendrá que pagar si se obtiene la póliza individualmente, además la Asociación le asesora en todos los trámites y reclamos.”<sup>11</sup>

### Cobertura

1. Responsabilidad Civil por lesión y muerte de terceras personas y daños a la propiedad de terceros
2. Colisión y vuelco de vehículos con acomodadores
3. Incendio y rayo con acomodadores
4. Robo de vehículos con acomodadores
5. Robo con violencia de mercadería (no ampara dinero, joyas, títulos valores, obras de arte, efectos metálicos, alhajas, partes y/o accesorios de vehículos).

En los siguientes cuadros, de forma más comprensible, se detallan: en el primero de ellos, el tipo de daño que cubre la póliza y el rango de la cantidad a la que se tiene derecho. En el segundo cuadro se especifica los requisitos que los parqueos deben cubrir para obtener el beneficio de la misma.

---

<sup>11</sup> Asociación costarricense de estacionamientos afines [www.parqueser.org/boletin7.htm](http://www.parqueser.org/boletin7.htm) (30-07-08)

<b>Deducibles</b>	
Daños a la propiedad de terceros	20% del evento con un mínimo de ¢100,000.00
Colisión y Vuelco de vehículos con acomodadores	20% del evento con un mínimo de ¢100,000.00
incendio y rayo con acomodadores	20% del evento con un mínimo de ¢100,000.00
Robo de vehículos con acomodadores	25% del evento con un mínimo de ¢200,000.00
Robo con violencia de mercadería	25% del evento con un mínimo de ¢200,000.00
Daños vandálicos	10% del evento con un mínimo de ¢100,000.00

Requisitos que deben de cumplir los parqueos para disfrutar la póliza de seguros

Motocicletas	Deben estacionarse cerca de la casetilla de vigilancia y estar sujetas a un tubo con candado.
Bitácora	Debe mantenerse un estricto control de los daños con que ingresan los vehículos y anotar dichos daños en algún libro de control o bitácora.
Extintor	Poseer un extintor de incendios cargado con polvo químico de 10 Kg. Tipo CO2 o ABC.
Horario	El horario de servicio de cada estacionamiento debe estar bien especificado en un rótulo ubicado en un sitio visible. En caso de cambio de horario comunicarlo a la mayor brevedad posible a la oficina de la Asociación para hacer el trámite correspondiente ante el I.N.S.
Objetos De los vehículos	Para la cobertura de robo de mercancías dejadas dentro de los vehículos, el cliente debe reportarlas mediante una boleta para dicho fin. La administración debe colocar un rótulo visible con la leyenda que así lo especifique.”

Para poder cumplir con el correcto funcionamiento de los parqueos públicos se creó el Reglamento a la Ley Reguladora de Estacionamientos Públicos. El cual se transcribe literalmente.

“EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA Y EL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES.

En el ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 140, incisos 3 y 18 de la Constitución Política; y con fundamento en lo establecido por la Ley de Creación del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, N° 4786 del 5 de julio de 1971 y sus reformas; la Ley General de la Administración Pública N° 6227 del 2 de mayo de 1978; la Ley de administración Vial N° 6324 del 24 de mayo de 1979; la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres, N° 7331 del 13 de abril de 1993; la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N° 7600 del 2 de mayo de 1996; y la ley Reguladora de los Estacionamientos Públicos, No.7717 del 4 de noviembre de 1997.

### **CONSIDERANDO**

1° Que la Ley Reguladora de Estacionamientos Públicos, N° 7717 del 4 de noviembre de 1997 vino a establecer las normas, principios jurídicos y técnicos que con el fin de evitar el congestionamiento de las vías públicas, regulan los servicios privados de guarda y custodia de los vehículos automotores en edificios, lotes o inmuebles que se destinen a tales propósitos.

2° Que para la aplicación de la indicada Ley N° 7717, se promulgó el Decreto Ejecutivo N° 27789-MOPT del 8 de abril de 1999, publicado en La Gaceta N° 76 del 21 del mismo mes y año, denominado "Reglamento a la Ley Reguladora de Estacionamientos Públicos".

3° Que desde la entrada en vigencia del Decreto 27789-MOPT, citado, ha podido comprobarse la necesidad de introducir algunas reformas con el fin por una parte de adecuarlo de manera óptima a los propósitos de la Ley N° 7717 y por otro lado,

posibilitar la mejor solución a los diversos problemas de orden interpretativo que se han venido suscitando, dificultando la óptima aplicación de la normativa jurídica vigente. Por tanto,

**DECRETAN:**

**Artículo 1°** - Reformarse los artículos 2, 3, 5, 10, 14 y 19 del Decreto Ejecutivo N° 27789-MOPT del 8 de abril de 1999, publicado en La Gaceta 76 del 21 de abril de ese mismo año, para que se lean de la siguiente forma:

**Artículo 2°** - Responsabilidad. Las personas físicas y jurídicas encargadas de prestar el servicio de estacionamiento público serán responsables y garantes de la guardia y custodia de los vehículos, mientras estos permanezcan dentro del estacionamiento. Deberán actuar con la mayor diligencia y buena fe posibles y responderán del daño, menoscabo o perjuicio que se causare a los vehículos por dolo o culpa atribuible al prestatario del servicio o a sus empleados, según sea el caso y de conformidad con las leyes vigentes.

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

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

Asociación Costarricense de Estacionamientos y Afines – [www.parqueos.org](http://www.parqueos.org) La administración de los estacionamientos, deberá velar por la seguridad de los

vehículos y sus accesorios, pero en ningún caso estará en la obligación de asumir responsabilidad por el dinero en efectivo u otros valores al portador, incluyendo títulos valores, dejados dentro de los vehículos.

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

*Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000.*

**Artículo 3°** - Permiso de funcionamiento ante el MOPT. La Dirección General de ingeniería de Tránsito otorgará el permiso de funcionamiento a todo estacionamiento público que así lo solicite y cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Dimensión mínima de 2,50 metros de ancho por 5,00 metros de largo cada espacio de estacionamiento de una automotor;
- b) Destinar un mínimo de diez por ciento del total del área de estacionamiento a espacios de 3,00 metros de ancho por 6,00 metros de largo;
- c) Un ancho mínimo de 3,00 metros para las entradas y salidas;
- d) Radios de giro con un mínimo de 4,66 metros de trayectoria de la saliente trasera y carriles de circulación de al menos 3,00 metros de ancho;
- e) Reservar, como mínimo, dos espacios para los estacionamientos de motocicletas. El número máximo lo establecerá el propietario, dependiendo de la ubicación que tenga el parqueo y su potencial demanda por parte de los conductores de este tipo de vehículos.
- f) Contar con al menos con dos espacios que puedan destinarse expresa y exclusivamente para el estacionamiento de vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten, los cuales deberán ubicarse cerca de la entrada principal de los estacionamientos respectivos.

*Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000.*

**Artículo 4°** - Capacidad máxima. Junto con el cumplimiento de los requisitos a que se refiere el artículo anterior, el interesado deberá indicar a la Dirección de Ingeniería de Tránsito la capacidad máxima de vehículos.

Se considerará capacidad máxima de vehículos, aquella que el interesado indique y que sea el resultado correcto de las medidas indicadas en el artículo anterior, y así lo hará constar Ingeniería de Tránsito, al emitir el respectivo cartel de capacidad máxima de vehículos para cada estacionamiento. Los dueños de los vehículos no podrán ser obligados a dejar sus llaves en el parqueo.

**Artículo 5°** - Requisitos de información . Conjuntamente con la solicitud para obtener el permiso de funcionamiento, los interesados deberán suministrar los siguientes documentos, con el objeto de que la Dirección General de Ingeniería de Tránsito cuente con un registro de información:

- a) Copia certificada del plano, indicando la demarcación y diseño conforme al artículo 3 del presente reglamento;
- b) Ubicación exacta del estacionamiento de que se trate, así como lugar para recibir notificaciones;
- c) Certificación de personería jurídica, con indicación de cédula jurídica;
- d) Declaración jurada, debidamente autenticada, mediante la cual se compromete a suscribir la respectiva póliza, en un plazo no mayor a los ocho días siguientes, una vez otorgado el permiso. Para la comprobación del cumplimiento de este requisito, deberá el interesado aportar una copia de la póliza suscrita dentro de dicho plazo;
- e) Certificación de propiedad del inmueble, emitida por el Registro Público o por Notario Público;
- f) Si existiere contrato de arrendamiento entre el propietario del inmueble y el propietario del estacionamiento, se deberá aportar copia de dicho documento.

*Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000.*

**Artículo 6°** - Deberes de información de tarifas. Los estacionamientos públicos deberán colocar en un lugar visible para el usuario las tarifas.

Asociación Costarricense de Estacionamientos y Afines – [www.parqueos.org](http://www.parqueos.org)

**Artículo 7°** - Deberes de información con el usuario. En los estacionamientos públicos deberá colocarse en un lugar visible el siguiente rótulo; Por disposición de la Ley reguladora de los estacionamientos públicos, este negocio está obligado a garantizar la seguridad de los vehículos a su cargo, así como la de sus accesorios y objetos guardados en ellos. El incumplimiento de esta obligación autoriza al cliente para cobrar por daños y perjuicios, en la vía judicial. Toda renuncia, expresa o tácita, de esta obligación, se reputará como nula. Esa leyenda también deberá imprimirse al dorso del recibo de cobro o de cualquier otro documento similar que se entregue al usuario.

**Artículo 8°** - De la póliza de seguros. Todo estacionamiento público remunerado deberá contar, al menos, con una póliza individual o colectiva, que expida el Instituto Nacional de Seguros y la cual servirá para enfrentar los reclamos que se presentaren por daños o robo de un vehículo dentro del parqueo. La respectiva póliza deberá ser suscrita inmediatamente al momento de entrar en funcionamiento y debiendo el interesado entregar, a su vez, copia certificada de la misma a la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, en los ocho días hábiles siguientes a su suscripción.

**Artículo 9°** - Responsabilidad de los prestatarios del servicio de estacionamiento público. De conformidad con lo establecido con la ley N° 7717 del 4 de noviembre de 1997, las personas físicas o jurídicas que presten el servicio de estacionamiento público asumirán, por medio de sus empleados y dependientes, las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- a) Ser responsables y garantes de la guarda y custodia de los vehículos que permanezcan dentro del estacionamiento público.
- b) Responder del daño, menoscabo o perjuicio que se cause a los vehículos dentro dentro del estacionamiento por dolo o culpa atribuible o imputable al prestatario del servicio o a sus empleados, según corresponda.
- c) Ejercer las medidas razonables que fueren necesarias para la aprehensión los presuntos responsables y comunicar de inmediato a las autoridades respectivas, en los casos de comisión de delitos contra la propiedad y afectación a cualquiera de los automotores bajo su custodia.
- d) Suscripción de una póliza de seguros, individual o colectiva, para enfrentar

eventuales reclamos originados en daños o robo en los vehículos automotores.

**Artículo 10°** - Autorización de las tarifas. La autorización de las tarifas se registrará conforme lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 7717.

Para la autorización correspondiente, la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, deberá verificar que el estacionamiento se ajuste a las disposiciones contenidas en dicha ley y en el presente reglamento, y resolver en un plazo máximo de 15 días naturales. Lo anterior sin perjuicio de las potestades que las leyes le asignan a las Municipalidades, al Ministerio de Salud y al Ministerio de Economía, Industria y Comercio en esta materia. Dicha Dirección deberá denunciar si tuviera indicios de prácticas monopólicas entre los propietario o administradores de estacionamientos. En caso de presentarse alguna impugnación contra la tarifa fijada por el estacionamiento y autorizada por la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, a que alude el párrafo segundo del artículo 18 de la ley 7717, deberá cumplirse con el debido proceso, de previo a la emisión del acto administrativo o resolución que corresponda.

*Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000.*

**Artículo 11°** - Recursos administrativos. Contra los actos que emita la Dirección de Ingeniería de Tránsito cabrá recurso de revocatoria para ante el mismo órgano y de apelación en subsidio para ante el Despacho del Ministro de Obras Públicas y Transportes. Podrá interponerse, así mismo, incidente de suspensión de los efectos de acto administrativo, cuando se ordenare el cierre temporal o definitivo del estacionamiento, en cuyo caso deberá el interesado sustentar y demostrar, técnica y jurídicamente, las razones de dicha solicitud. Dicho incidente deberá ser resuelto "prima facie. Los recursos e incidentes deberán ser interpuestos por quienes ostenten la legitimación necesaria, conforme lo dispuesto por nuestro ordenamientos jurídico.

**Artículo 12°** - Del debido proceso. En ningún caso se aplicará sanción alguna si, de previo, y en cumplimiento del debido proceso, no se ha verificado un "Procedimiento Ordinario", de conformidad con lo prescrito por la Ley General de la Asociación Costarricense de Estacionamientos y Afines – [www.parqueos.org](http://www.parqueos.org) Administración Pública, con el fin de que el posible infractor pueda ejercer la defensa

del caso y llegue a verificarse "la verdad real de los hechos" y su relación con lo prescrito por el ordenamiento jurídico.

**Artículo 13°** - Normativa aplicable. A los efectos del cumplimiento del debido proceso, se tienen por incorporados las normas y principios jurídicos establecidos en la Ley General de la Administración Pública.

**Artículo 14°** - Sanciones. Se considerarán acreedoras de una multa diaria, equivalente a veinte tarifas básicas de una hora, los estacionamientos que incumplan con lo dispuesto en los artículos 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 19 y 21 de la Ley 7717. En caso de reincidencia de tales conductas, se aplicarán las siguientes suspensiones:

- a) Por primera vez, hasta dos meses de suspensión;
- b) Por la segunda vez, hasta cuatro meses de suspensión; y
- c) Por la tercera vez, hasta seis meses de suspensión.

*Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000.*

**Artículo 15°** - Multas aplicables por artículos 62 y 65 de la Ley de igualdad de oportunidades para las personas discapacitadas, ley N° 7600. Se considerarán acreedoras de:

- a) Una multa igual a la mitad del salario mínimo establecido en la ley 7337 de mayo de 1993, las personas físicas jurídicas que incumplan lo establecido en el inciso f) del artículo 3° de este reglamento.
- b) Una multa de cinco mil colones, conforme al artículo 131 de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres, N° 7331 del 13 de abril de 1993, el vehículo automotor que sea estacionado, dentro del estacionamiento, de modo tal que impida la movilización de las personas con discapacidad por la rampas especiales con que al efecto cuenta dicho estacionamiento.

**Artículo 16°** - Colisiones dentro de los estacionamientos. Cuando se produjere alguna colisión entre dos o más vehículos dentro de un estacionamiento público, y alguna de las partes solicitare el ingreso de un inspector de tránsito, no podrá la gerencia del estacionamiento ni su personal negar el acceso al sitio de las correspondientes autoridades, ni obstaculizar sus funciones.

**Artículo 17°** - Actuaciones del inspector de tránsito. Una vez que ingresare al sitio de

la colisión dentro del estacionamiento público, el inspector de tránsito procederá a levantar el parte respectivo, así como el croquis indicativo y toda la información que juzgue necesaria, conforme lo dispone la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres, N° 7331 del 13 de abril de 1993 y sus reformas, que a tales efectos será entonces de aplicación necesaria.

**Artículo 18°** - Fondos. Los fondos provenientes de las multas que se impusieren a tenor de lo establecido en el inciso a) del artículo 14 de este reglamento, será depositados en la respectiva cuenta del Consejo de Seguridad Vial, a cargo de los Programas que la Dirección de Ingeniería de Tránsito lleve a cabo para el cumplimiento de lo establecido en dicha Ley.

**Artículo 19°** - Estacionamientos Temporales. Los interesados en obtener una autorización para el funcionamiento de estacionamientos temporales u ocasionales, deberán presentar una solicitud por escrito ante la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en los incisos b), d), e), y f) del artículo 5 del presente Decreto.

Es entendido que los estacionamientos temporales se autorizan por un plazo máximo de un mes, una vez al año, a cuyo vencimiento la Dirección General de Ingeniería de Tránsito procederá a la cancelación de la autorización, sin posibilidad de prórroga, salvo que se transforme en un estacionamiento público permanente, en cuyo caso deberá cumplir oportunamente, con la totalidad de los requisitos establecidos al efecto.

A los efectos de los estacionamientos temporales, no les serán aplicables los artículos 3 y 4 del Decreto N° 27789- MOPT, pero la fijación tarifaria, en lo que corresponda, se regirá por lo dispuesto en el artículo 10 del indicado Decreto.

*Modificado por Decreto N°28829-MOPT. La Gaceta N°155 del 14-08-2000.*

**Artículo 20°** - Vigencia y derogatoria. Rige a partir de su publicación y deroga los Decretos ejecutivos Nos. 20311-MOPTMEIC del 13 de marzo de 1991, publicados en "La Gaceta" N° 65 del 5 de abril de 1991; 21046 - MOPT-MEIC del 10 de enero de 1992, publicado en "La Gaceta" N° 48 del 9 marzo de 1992 y 21997 -MEIC-MOPT del

10 de febrero de 1993, publicado en "La Gaceta" N° 81 del 29 de abril de ese mismo año, así como cualquier otra norma jurídica de igual o inferior rango o jerarquía.

Asociación Costarricense de Estacionamientos y Afines – [www.parqueos.org](http://www.parqueos.org)

**Artículo 21°** - Recargo en tarifas. Para efecto de establecer los días feriados en los cuales podrá cobrarse el porcentaje adicional a que alude el artículo 19 de la Ley Reguladora de los Estacionamientos Públicos, estos serán los señalados en el artículo 148 del Código de Trabajo.

**Artículo 22°** - Vigencia. Rige vencidos treinta días hábiles a partir de su correcta publicación.

Dado en la Presidencia de la República.-San José, a los veintiún días del mes de Julio del año dos mil.

Publíquese. MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA. El Ministro de Obras Públicas y Transportes, Ing. Rodolfo Méndez Mata.<sup>12</sup>

## **5.5. Necesidad de que se cree la ley de consumo en Guatemala**

En vista de lo anterior, se debería tomar el ejemplo de este país centro americano y se sugiere que se tome en cuenta el modelo, y se adapte a este país, crear una norma de consumo que regula el uso de estacionamientos públicos, y que debe contener por lo menos los siguientes aspectos:

- a) Que existe una realidad concreta, y que impone en el Estado la consideración legal de regular la relación jurídica establecida en torno a la figura del aparcamiento de los vehículos de motor, atendida la masificación del fenómeno, así como los problemas que se derivan de la falta de un desarrollo legislativo específico;

---

<sup>12</sup> Departamento de divulgación costarricense [www.parqueoser.gob/ley1](http://www.parqueoser.gob/ley1). (30-07-08)

- b) La conveniencia de dicha regulación específica, evitar los problemas que se derivan del uso de los estacionamientos respecto de la problemática ya planteada. La dificultad que conlleva, genera un amplio margen de inseguridad, al no delimitar específicamente las respectivas responsabilidades de empresarios y usuarios, especialmente ante el importante número de supuestos, que la masificación antes invocada contempla y las consecuencias jurídicas del aparcamiento en lugares públicos;
- c) La ley debe establecer el régimen jurídico aplicable a los aparcamientos en los que una persona propietaria del inmuebles, cede un espacio en un local o recinto al interesado, para el estacionamiento de vehículos de motor, con los deberes de vigilancia y custodia durante el tiempo de ocupación, a cambio de un precio determinado;
- d) Debe determinarse que sucederá con los estacionamientos en la vía pública, tanto si exigen el pago en los denominados parquímetros. Así también, el determinar en la ley los derechos y obligaciones de las partes;
- e) Dentro de los derechos y obligaciones, podrían circunscribirse. La obligación de facilitar al usuario que se le permita el acceso a un espacio para el aparcamiento del vehículo; La entrega al usuario de un justificante o resguardo del aparcamiento, con expresión del día y hora de la entrada cuando ello sea determinante para la fijación del precio, haciendo constar, en todo caso, la identificación del vehículo y si el usuario hace entrega o no al responsable del aparcamiento de las llaves del automotor; Restituir al portador del documento, que identifica el estado en el que le fue recibido el automotor y que se esta entregando, el automóvil, los componentes y los accesorios que se hallen incorporados de manera fija e inseparable, a aquél y sean habituales y ordinarios, por su naturaleza o valor, en el tipo de automotor de que se trate; En todo caso, los accesorios no fijos y que puedan ser extraíbles, como radiocasetes y teléfonos móviles, deberán ser retirados por los usuarios, no alcanzando, en su defecto, al titular del aparcamiento, la responsabilidad sobre la restitución; Indicar de manera

fácilmente perceptible, los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, que podrá establecerse libremente; así como disponer de formularios de reclamaciones;

- f) Se deben determinar responsabilidades. Indicando que el titular del aparcamiento responderá, tanto frente al usuario como frente al propietario del vehículo, por los daños y perjuicios que respectivamente les ocasione el incumplimiento, total o parcial, de las obligaciones previstas en la normativa respectiva;
- g) El propietario que no fuere su usuario, responderá solidariamente por los daños y perjuicios causados por aquél, salvo cuando el aparcamiento se hubiere hecho con la entrega de las llaves del automotor a la persona responsable del aparcamiento;
- h) El titular del aparcamiento tendrá, frente a cualesquiera personas, derecho de retención sobre el automóvil en garantía del pago del precio del aparcamiento. En relación con la reclamación de indemnizaciones por daños y perjuicios contra el titular del aparcamiento, el usuario puede solicitar la intervención de la dirección;
- i) Se debe establecer las tarifas mínimas y máximas para el uso, tiene que estar prohibido el redondeo, el cobro del parqueo tendrá que ser exactamente por el tiempo en el cual estuvo parqueado el vehículo, de conformidad con el justificando o por el comprobante, y especificar exactamente la hora efectiva en que se presenta el conductor.

## **5.6. Presentación del trabajo de campo**

Consistió en las entrevistas, que se realizaron en el mes de febrero de 2008. A trabajadores de parqueos que funcionan, uno de ellos en la séptima avenida, otro en la octava avenida y el tercero en la novena avenida, situados en la zona uno y contiguos

al Ministerio de Finanzas Públicas, a usuarios que ingresaban a dicho parqueo, así como personas en general que transitaban, por esa vía tan concurrida en horarios hábiles.

Presentando a continuación los resultados que arrojó la investigación recabada.

Cuadro número. 1

¿Tiene conocimiento de qué leyes regulan los estacionamientos?

Respuestas	Cantidad
no	20
si	04
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero año 2008.

De lo anterior se desprende que la mayoría de los usuarios de los parqueos públicos, no tienen conocimiento de la existencia de alguna ley que los regule. Los que indican que si saben sobre la existencia de la misma, no saben el nombre.

Cuadro número. 2

¿Considera que el servicio de parqueos o estacionamientos en la ciudad capital es eficiente?

Respuestas	Cantidad
no	20
si	04
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

La mayor cantidad de guatemaltecos, indica que no es eficiente el servicio, pues no cuentan con el espacio necesario para poder maniobrar con facilidad, que se utiliza la misma entrada, como salida de los vehículos, y que en varias ocasiones han tenido que retroceder para permitir el ingreso o egreso de otro automóvil.

Cuadro número. 3

¿Cree que los parqueos en lo general, son adecuados precisamente para ellos?

Respuestas	Cantidad
no	22
si	02
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

Los guatemaltecos creen en su mayoría, que los lugares para estacionar vehículos, no fueron hechos para ese fin, sino que los han improvisado o adaptado para ello, pues en algunos de los lugares para parquear, no tienen piso, o torta de cemento, sino que son de tierra y con el invierno, ahí mismo se hacen hasta zanjas.

Cuadro número. 4

¿Considera que sea correcto que en los estacionamientos públicos, cobren por media hora o fracción y no el tiempo real?

Respuestas	Cantidad
no	24
si	0
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

En su totalidad las personas que hacen uso de estacionamientos, indican que no es correcto que se cobre una cantidad de dinero, que no corresponda al tiempo que estuvo el automóvil parqueado, pues los usuarios andan precisos, sabiendo que, con un minuto que se pase, ya tendrán que pagar otra media hora. Además creen que es un negocio rentable, y se aprovechan de la necesidad de los usuarios.

Cuadro número. 5

¿Estima que sea correcto que a los usuarios de los estacionamientos, no se les extienda factura, sino un comprobante, donde especifica la hora de entrada y de salida del vehículo?

Respuestas	Cantidad
no	21
si	03
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

En su mayoría los usuarios, indican que necesitan un comprobante contable que les permita recuperar el pago del mismo, si es que están haciendo diligencias de la empresa en la cual laboran, o porque el comprobante les sirve para cuando tengan que presenta su declaración jurada del ISR.

Cuadro número. 6

¿Considera que sea correcto que los dueños de los estacionamientos, no se hagan responsables de los daños o robos de los vehículos, cuando se acude a dejarlos parqueados en dichos lugares?

Respuestas	Cantidad
no	24
si	0
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

La totalidad de las personas que hacen uso del servicio, indican que no es correcto, pues ya les ha pasado que su carro fue dañado, y que han sufrido robos, y que muchas veces, son los mismos empleados del lugar los que causan directamente el daño a los vehículos.

Cuadro número. 7

¿Sabe usted, en qué consiste el libro de quejas de la DIACO?

Respuestas	Cantidad
no	15
si	09
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

Gran parte de los entrevistados, dicen tener conocimiento del libro, pero que no han querido utilizarlo, pues al hacerlo, es posible que los citen para ratificar la denuncia, y que a la verdad no tienen tiempo para ello, mientras que una parte de las personas no saben de la existencia del mismo y nunca lo han visto, esto a pesar de que esta regulado que dicho libro, tienen que permanecer en un lugar visible para el usuario.

Cuadro número. 8

¿Cree que los usuarios están protegidos, contra los abusos de los dueños de los estacionamientos, en los casos señalados anteriormente?

Respuestas	Cantidad
no	24
si	0
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

Los usuarios en su totalidad están consientes que sus vehículos no tienen ninguna seguridad y protección, y que en alguna ocasión les ha pasado, que ha sido objeto de robo de radios y emblemas, y que al protestar ante el empleado encargado, no han logrado nada, solo enojarse, pues el empleado les ha indicado, que el rotulo tienen enfrente de la garita de cobro, se indica que no se hacen responsables de los mismos.

Cuadro número. 9

¿Considera conveniente que los dueños de los parqueos públicos, adquieran un seguros contra daños a los vehículos, que se encuentren estacionados en ese lugar?

Respuestas	Cantidad
no	04
si	20
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

En su mayoría, las personas que hacen uso del servicio, que tiene que existir garantía en el resguardo de los vehículos, y de un ente al cual acudir cuando no sea así, y que además de un seguro debería existir la vigilancia de las fuerzas privadas de seguridad.

Cuadro número. 10

¿Considera que la ley de protección al consumidor o usuario, regula lo relativo a los abusos de los dueños de los estacionamientos?

Respuestas	Cantidad
no	15
si	09
Total	24

Fuente: investigación de campo, febrero 2008.

Gran cantidad de usuarios expresan de que no, debido a que si hubiera regulación al respecto, no se dieran la cantidad de abusos que hay, o ya se supiera de sanciones que se hubieran impuesto a los infractores. Otra parte de los usuarios creen que si, aunque no se han dado cuenta, pero que ahora hay leyes para todo, aunque no la apliquen.

Cuadro número. 11

¿Estima qué las autoridades deben velar para que los propietarios de estacionamiento de vehículos, presten un servicio que favorezca verdaderamente a los usuarios?

Respuestas	Cantidad
no	0
si	24
Total	24

Fuente: Investigación de campo, febrero 2008.

La totalidad de los usuarios creen que el Estado está obligada a proteger a los ciudadanos y sus derechos, y que en tal sentido, la autoridad a quien corresponda, debería velar por el debido funcionamiento de estos comercios, ya que los usuarios utilizan el servicio por necesidad, pues el transporte urbano no es suficiente para tanta población, y además no cuentan con seguridad y comodidad para que todos puedan utilizarlo.

Cuadro número. 12

¿Cree que debiera existir una ley específica, que proteja a los usuarios en el tema de los abusos, de los propietarios de los estacionamientos tanto privados como públicos?

Respuestas	Cantidad
no	05
si	19
Total	24

Fuente: Investigación de campo, febrero 2008.

La mayoría de usuarios, creen que debe existir una ley específica que regule el uso de estos establecimientos, a fin de evitar el abuso en el cobro, y que de seguridad a los propietarios de los vehículos, de que su medio de transporte, estará protegido mientras este estacionado. La autoridad a quien corresponda, debería emitir un reglamento que de los lineamientos y regule el funcionamiento de los mismos, para que sean eficientes y adecuados.



## CONCLUSIONES

1. El derecho de consumo le asiste a toda persona, cuenta con principios que son aplicados por la ley, le protegen contra los abusos de los productores de bienes o prestadores de servicios, además informa sobre los aspectos que debe tomar en cuenta el adquirirlos.
2. La legislación nacional existente, Código de Comercio, Ley de Protección al Usuario y Consumidor, Reglamento de Diseño de Entradas, Salidas y Disposiciones de Estacionamientos, no regulan aspectos relacionados con la protección de los vehículos que se encuentran parqueados, ni de los objetos que se encuentran dentro de los mismos.
3. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es la institución encargada de velar por el respeto y cumplimiento de la Ley de Protección al Usuario y Consumidor, de instruir a los consumidores, ser un medio de conciliación entre las partes en conflicto, Sancionar a los infractores imponiendo multas que se encuentran establecidas.
4. Los usuarios de los parqueos públicos de vehículos, se encuentran desprotegidos ante la ley, pues no existe ningún tipo de garantía en el resguardo de los automotores, pudiendo ser estos objetos de robos parciales o totales, aunado al cobro ilegal por medio del redondeo de media hora o fracción.
5. En otros países existen regulaciones legales específicas, sobre el resguardo de los vehículos en los parqueos públicos, que garantizan a los usuarios, por medio de una póliza de seguros, la vigilancia de los automotores y la respectiva indemnización, en caso que sufran alguna especie de daño mientras se encuentren parqueados.



## RECOMENDACIONES

1. Que a los consumidores de bienes y servicios, a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se les informe, instruya, capacite y eduque, sobre sus derechos ante los proveedores o prestadores de servicios, y de los aspectos que debe evaluar, cuando los pretenda adquirir.
2. Que las autoridades municipales de la República de Guatemala, regulen las obligaciones y la observancia en que se ven expuestos sus conciudadanos, con respecto al tema de parqueo de vehículos automotores, con el fin de reformar el Reglamento de Diseño, Entradas, Salidas y Disposiciones de Estacionamientos para dar seguridad y garantía a los usuarios.
3. Que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sea transformada en Procuraduría para tener más fuerza legal, además que cuente con el número adecuado y capacitado de personal, para poder cubrir la investigación, conciliación, solución o traslado de los casos a los órganos competentes.
4. Que es necesario que se reforme el Reglamento de Tránsito, para obligar a los propietarios de parqueos públicos, que adquieran una póliza de seguro civil contra daños y robos de los vehículos que se encuentren aparcados dentro del inmueble, además que contraten agentes de seguridad, de no ser así, que se les haga responsables de la indemnización por los robos y daños que sean ocasionados a los automotores que ahí se encuentren resguardados.
5. Que el Congreso de la República de Guatemala cree la Ley de Consumo, tomando el modelo del Reglamento a la Ley Reguladora de Estacionamientos Públicos, vigente en Costa Rica.



## BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR GUERRA, Vladimir. **El negocio jurídico**. F. De León Impresos, S.A. 2a. Ed. Guatemala: 2002.
- AGUIRRE MATOS, Roberto. **El Contrato de Concesión Comercial**. Tesis Doctoral. Guatemala: 1983.
- BRAÑAS, Alfonso. **Manual de derecho civil**. Ed. Estudiantil Fénix, Universidad de San Carlos de Guatemala: 1a. ed. Guatemala, 1998.
- BROSETA PONT, Manuel. **Manual de derecho mercantil**. Ed. Tecnos, S.A. Madrid España: 1971.
- CASTAN TOBEÑAS, José. **Derecho civil**. Instituto Ed. Reus, Madrid España: 1941.
- ESPÍN CANOVAS, Diego, **Manual de derecho civil español**. Ed. Revista de Derecho Privado, Madrid España: 1959.
- LÓPEZ 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.
- LÓPEZ LAPARRA, Julio Enrique. **Análisis del contrato mercantil del arrendamiento de vehículos en Guatemala**: Tesis, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala: 1999.
- PIUG PEÑA, Federico. **Tratado de derecho civil**. Ed. Revista de Derecho Privado, Madrid España: 1957.

RODRÍGUEZ Y RODRÍGUEZ, Joaquín. **Derecho mercantil**. Ed. Porrúa, S.A. 2t.  
2a. Ed. México: 1969.

ROJINA VILLEGAS, Rafael. **Derecho mexicano**. Antigua Librería Robredo, México:  
D.F. 1959.

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

### **Legislación:**

**Constitución Política de la República de Guatemala**. Asamblea Nacional  
Constituyente 1985.

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

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

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

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

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