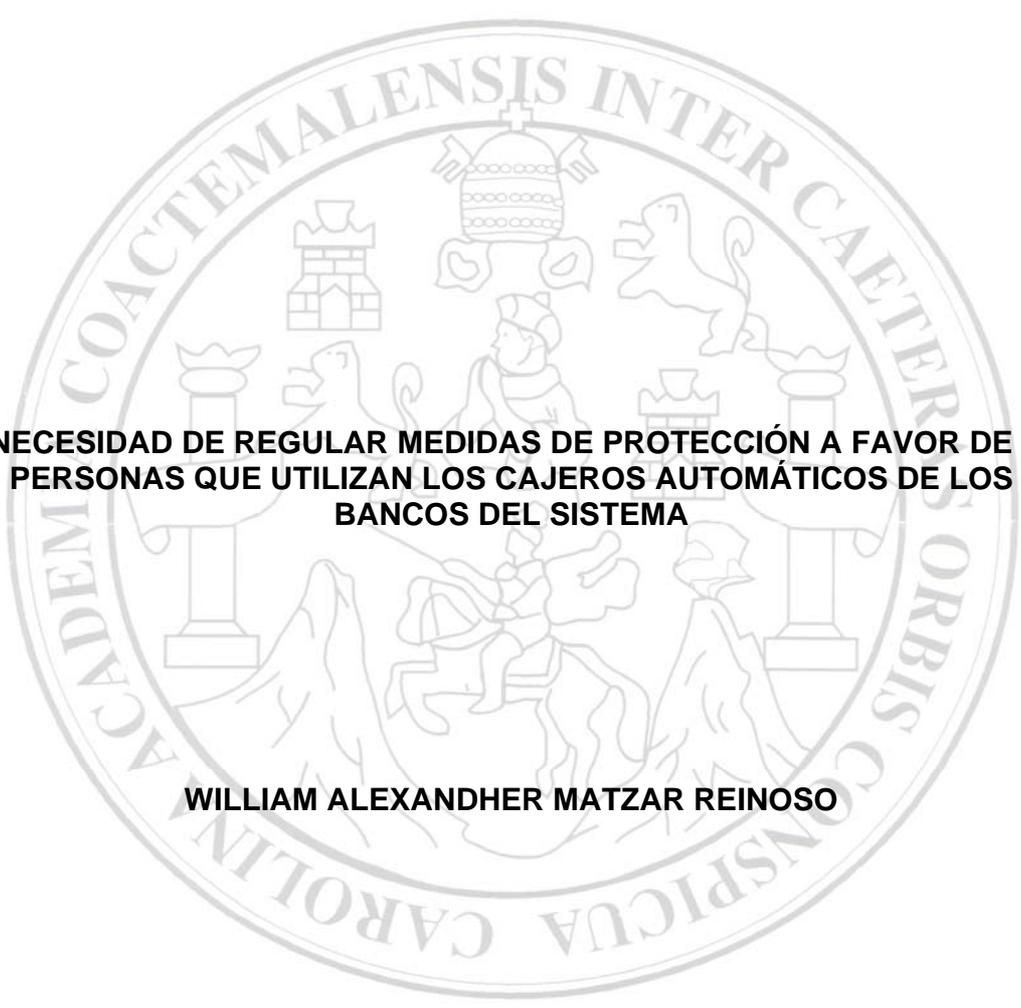


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man on horseback, holding a staff. Above him is a crown, and to his right is a lion. The seal is surrounded by the Latin text "ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CAETERA ORBIS CONSPICUA CAROLINA".

**LA NECESIDAD DE REGULAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FAVOR DE LAS
PERSONAS QUE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS
BANCOS DEL SISTEMA**

WILLIAM ALEXANDER MATZAR REINOSO

GUATEMALA, JUNIO DE 2009

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

**LA NECESIDAD DE REGULAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FAVOR DE LAS
PERSONAS QUE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS
BANCOS DEL SISTEMA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

WILLIAM ALEXANDHER MATZAR REINOSO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

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

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

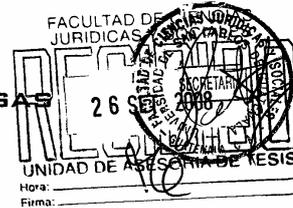
Presidente: Licda. Gloria Melgar de Aguilar
Vocal: Lic. Jorge Leonel Franco Morán
Secretario: Lic. Alvaro Hugo Salguero Lemus

Segunda Fase:

Presidente: Licda. Patricia Cervantes Chacón
Vocal: Licda. Aura Marina Chang Contreras
Secretario: Lic. Cesar Rolando Solares Salazar

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 del Examen General Público).

ESTUARDO CASTELLANOS VENEGAS
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 7,706
3ERA. AV. 13-62 ZONA 1, CIUDAD DE GUATEMALA
TELEFONO 57086848



Guatemala, 11 de septiembre de 2008

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

Estimado Licenciado:

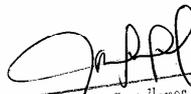
Atentamente informo a usted que procedí a asesorar la tesis elaborada por el estudiante WILLIAM ALEXANDHER MATZAR REINOSO, intitulada: **"LA NECESIDAD DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS QUE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS BANCOS DEL SISTEMA"**.

La investigación realizada, es de carácter jurídico puesto que incorpora mecanismos idóneos a considerar para la solución del problema tratado mediante la incorporación y regulación en la legislación nacional a través de la reforma legal y su contribución científica lo constituye los distintos aportes innovadores que presenta y a su vez por la forma en que desde el punto de vista técnico se propone incorporar en los cajeros automáticos ciertas medidas tendientes a brindar seguridad y certeza al momento de realizar las operaciones en ellos, los métodos y técnicas aplicados por el bachiller fueron los indicados, conforme el contenido, basándose en bibliografía idónea para recabar la información necesaria, además los cuadros estadísticos utilizados en el trabajo de campo realizado, permitieron obtener información real y directa de los distintos desacuerdos que afronta la población guatemalteca al utilizar terminales expendedores de efectivo, con relación a las conclusiones arribadas y recomendaciones propuestas, constituyeron verdaderos hallazgos y consideraciones que fueron inferidas del análisis exhaustivo de la problemática presentada y resultaron congruentes con el tema abordado.

Por convenir al tema, se cambió el título del mismo, por el siguiente: **"LA NECESIDAD DE REGULAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS QUE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS BANCOS DEL SISTEMA"**.

Por lo anteriormente expuesto, considero que el trabajo de investigación desarrollado llena los requisitos que exige el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que emito dictamen favorable.

Sin otro particular me suscribo de usted en forma atenta.



Lic. Estuardo Castellanos Venegas
ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

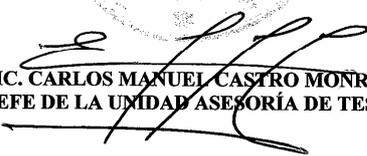
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, C. A.



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

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) NERY ROBERTO MUÑOZ, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante WILLIAM ALEXANDHER MATZAR REINOSO, Intitulado: "LA NECESIDAD DE REGULAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS QUE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS BANCOS DEL SISTEMA".

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 la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".


LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc.Unidad de Tesis
CMCM/silh

NERY ROBERTO MUÑOZ
ABOGADO Y NOTARIO
COLEGIADO 2,583
AV. LAS AMÉRICAS 22-83, ZONA 14, 3ER. NIVEL, EDIF. AGROAMÉRICA
CIUDAD DE GUATEMALA
TEL. 22854180



Guatemala, 24 de octubre de 2008.

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

Estimado Licenciado:

En resolución dictada por usted, con fecha tres de octubre de 2008, fui nombrado para revisar el trabajo de tesis del estudiante: WILLIAM ALEXANDHER MATZAR REINOSO, cuyo título quedó en definitivo así: **"LA NECESIDAD DE REGULAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FAVOR DE LAS PERSONAS QUE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS BANCOS DEL SISTEMA"**, realizado bajo la asesoría del Abogado y Notario Estuardo Castellanos Venegas.

En opinión del suscrito, se considera que el tema investigado, reviste de gran importancia con relación a su contenido científico y técnico que presenta al abordar un tema innovador como lo constituyen los cajeros automáticos y a su vez los mecanismos de seguridad que se proponen al momento de realizar operaciones en ellos, fueron consecuencia del análisis tanto de legislación comparada como de los aportes de expertos en la materia, la bibliografía empleada por el estudiante fue la adecuada conforme a lo abordado en cada capítulo, los métodos y técnicas que se aplicaron para el desarrollo del contenido fueron idóneos, así como la forma en que fue redactado el mismo, los cuadros estadísticos utilizados en el trabajo de campo fueron analizados cada uno en consonancia con el tema central y las conclusiones arribadas resultan congruentes con el contenido, así también las recomendaciones señaladas fueron inferidas como consecuencia del análisis jurídico de la investigación realizada.

En virtud de lo anterior y por haberse cumplido con todos los requisitos que para el efecto regula el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo que al aprobar el trabajo de investigación, emito dictamen favorable.

Sin otro particular, me suscribo con mis muestras de consideración y respeto.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M. A. Nery Roberto Muñoz
Revisor



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, veintitrés de marzo del año dos mil nueve.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante WILLIAM ALEXANDHER MATZAR REINOSO, Titulado LA NECESIDAD DE REGULAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN A FAVOR DE LAS PERSONAS QUE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LOS BANCOS DEL SISTEMA. 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:

Por su infinita misericordia, al proveerme de la sabiduría necesaria para alcanzar este objetivo y por darme tantas bendiciones en la vida.

A MI PADRE:

Vicente Matzar Laines, en su memoria, hago una dedicatoria muy especial y un reconocimiento público por su apoyo inestimable en mi vida para mi formación humana, social y profesional en donde quiera que se encuentre su espíritu he de decirle que hemos logrado nuestro objetivo querido padre.

A MI MADRE:

Feliciana Reinoso Zacarías por su inmenso apoyo, ya que con ello aligeró mi esfuerzo y apresuró mis pasos para alcanzar este objetivo, estandarte de lucha y perseverancia en la vida, a usted mi agradecimiento, respeto, admiración y amor.

A MI HERMANO:

Victor Manuel Matzar Reinoso, por su incondicional apoyo y por acompañarme en mi formación humana, académica y ahora profesional y además de ser hermano, un gran amigo.

A MIS HERMANAS:

Cecilia Carolina; Lisandrina Catalina; Mirna Angelina y Luisa Josefina por el impulso que me dieron a forjarme una profesión.

A MIS ABUELITOS:

Salvador Reynoso, Catarina Zacarías y Cecilia Laines por sus buenos y sabios consejos, los cuales tomo como base para mi vida y para el ejercicio de mi noble profesión.

A MI DEMAS FAMILIA:

Muchas gracias a cada uno de ustedes, por estar siempre conmigo y enseñarme a tener una conciencia de unidad familiar y apoyo ante las adversidades de la vida, a ustedes mi cariño y respeto.

A: LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Por darme la oportunidad y el privilegio de recorrer sus inolvidables aulas, forjándome bajo las cátedras de connotados y reconocidos profesionales.

A: LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser forjadora de dignos y grandes profesionales y por su aporte a la sociedad en general.

ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. Derecho bancario	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Concepto	2
1.3. Características	4
1.4. Contenido	5
1.5. Análisis de la Ley de Bancos y Grupos Financieros	6

CAPÍTULO II

2. Los cajeros automáticos	11
2.1. Reseña histórica del invento	12
2.2. Lucha contra el fraude	17
2.3. Funcionamiento y deficiencias de los cajeros automáticos.....	18
2.4. Motivos principales de denuncias planteadas ante la DIACO derivadas del uso de los cajeros automáticos	19
2.5. La organización bancaria en el caso del funcionamiento de los cajeros automáticos	21
2.6. Legislación comparada con relación al uso	22

CAPÍTULO III

3. Derecho de consumo	29
3.1. Concepto	29
3.2. Antecedentes históricos.....	30
3.3. Organizaciones internacionales para la protección de consumidores y usuarios	34

3.4. La protección de los consumidores en el derecho comparado	44
3.5. Necesidad de que se regulen medidas de protección a favor de las personas que utilizan cajeros automáticos de los bancos del sistema.....	53
3.5. Motivos que impulsaron la creación de la ley de protección al consumidor y usuario	57

CAPÍTULO IV

4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario	61
4.1. Definición	61
4.2. Antecedentes históricos de la organización de la DIACO	62
4.3. El Decreto Ley 1-85, Ley de Protección al Consumidor relativo a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario	69
4.4. El Decreto 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario relativo a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario	71
4.5. Funciones	65
4.6. Organización	68

CAPÍTULO V

5. Presentación, análisis y discusión de los resultados del trabajo de Campo	73
5.1. Entrevistas a personas que utilizan cajeros automáticos.....	73
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA	89

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se elaboró tomando en consideración que existen circunstancias que, por el avance de la tecnología a nivel mundial, se crean nuevas e ingeniosas invenciones que el hombre aporta al desarrollo humano y que ingresan al país como una necesidad, o bien, como una comodidad para la población, caracterizándose por ser útiles, y novedosas, a consecuencia de ello, resulta necesario y hasta obligatorio, que el Estado dicte normas para proteger a los usuarios como consumidores de esos servicios.

En ese orden de ideas, se aborda específicamente lo relacionado con el uso de los cajeros automáticos, ATM por sus siglas en inglés, y los derechos y obligaciones que dimanen de la relación proveedor-usuario.

Es innegable que para la sociedad guatemalteca, estos aparatos expendedores de efectivo, favorecen las transacciones bancarias, principalmente, porque se evitó el tener que acudir a los bancos para obtener un retiro de dinero, así como realizar algunos pagos por concepto de servicios, pudiendo el cuentahabiente recurrir a esos equipos electrónicos colocados en lugares estratégicos para realizar sus operaciones, con ello no sólo se favoreció a los usuarios, sino también a los bancos del sistema, puesto que prestan esa asistencia al usuario que lo solicita, las 24 horas del día, todos los días del año, sin que sea necesario contratar personal para atender los mismos en puntos estratégicos colocados para ese fin.

No obstante, del análisis de la presente investigación, se ha determinado que del uso de los mismos se derivan circunstancias, en que se ven afectadas las personas que las utilizan, así también con la ayuda de la técnica de la entrevista fue posible determinar las quejas, desacuerdos y estafas más comunes que se plantean ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por sus siglas DIACO, y se estableció que no existen normas que regulan la protección al consumidor y usuario, de tal suerte que se propone su inclusión a través de la reforma legal.

En alusión a las técnicas empleadas para la realización de esta investigación, es menester indicar que fueron de gran utilidad las fichas bibliográficas para documentar los datos de las distintas fuentes citadas, así también beneficiaron las fichas de trabajo, de tipo textual, resumen y de comentarios, para reunir en las mismas la información básica para el desarrollo del contenido de este trabajo de tesis de grado y tuvo especial trascendencia la entrevista de tipo estandarizada, puesto que se dirigió preguntas específicas y en orden a las personas que utilizan cajeros automáticos de los bancos del sistema.

Con relación a los métodos aplicados, el analítico, cooperó en el sentido que permitió examinar meticulosamente los distintos desacuerdos y dificultades por las que atraviesan actualmente las personas que utilizan cajeros automáticos, ello coadyuvó para comprender la esencia del problema, observar las causas, y sus consecuencias, en relación a lo que establece la legislación nacional, la doctrina y lo que acontece en la realidad social, a su vez el método sintético permitió el razonamiento tendiente a reconstruir en un todo, los elementos del problema con relación a los cajeros automáticos distinguidos previamente por el análisis, permitiendo la exposición breve y metódica para desarrollar el contenido de esta tesis de grado.

Para una mayor comprensión, el trabajo ha sido dividido en cinco capítulos. En el primer capítulo se aborda el tema, del derecho bancario; en el segundo capítulo, los cajeros automáticos; en el tercer capítulo, derecho de consumo; en el cuarto capítulo, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; en el último y quinto capítulo presentación, análisis y discusión de los resultados del trabajo de campo.

CAPÍTULO I

1. Derecho bancario

El derecho bancario, es una disciplina autónoma, cuyos principios e instituciones permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas individuales, colectivas y organizaciones que impliquen el uso de dinero.

Es importante determinar que, de acuerdo al contenido de esta rama, se diferencian dos tipos de bancos, en primer lugar, el público, estatal o central, que generalmente es quien tiene el monopolio de emisión de dinero y suele pertenecer al Estado, en el caso de este país, lo constituye el Banco de Guatemala, conforme lo establecido en el Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala al indicar: "...Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema la Junta Monetaria de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio...".

Por otro lado, se encuentra la banca privada o comercial, quienes son entidades que se ocupan de realizar la denominada intermediación financiera, que consiste, en captar dinero de personas individuales o colectivas y posteriormente otorgar créditos, con esos fondos obtenidos, todo lo relacionado con sus actividades se encuentra regulado en la Ley de Bancos y Grupos Financieros. El principal papel de un banco privado, consiste en guardar fondos ajenos en forma de depósitos, operaciones denominadas de pasivo. Sin embargo, puesto que pueden disponer del ahorro del depositante, éste es remunerado mediante el pago de un interés.

Con estos fondos depositados, los bancos conceden créditos y préstamos a otros clientes, cobrando a cambio de estas operaciones, denominadas de activo, otra tasa de interés, la diferencia entre los intereses cobrados y los pagados constituye la principal

fuente de ingresos, además de los que se obtienen por los cobros de comisiones derivados de los distintos servicios que ofrecen.

1.1. Antecedentes

Al hablar de la historia de los bancos, es necesario determinar cómo se ha expandido el comercio y la industria y con ello, se permite inferir que debe remontarse a tiempos de los mercaderes en el medio oriente, a ese respecto, Alfonso Alvarez sostiene: “Los orígenes más remotos relativos a la banca, los ubican los autores en el Medio Oriente y específicamente en Babilonia en donde se utilizó por primera vez la plata como medio de cambio y 3000 años antes de nuestra era, ya se efectuaba el comercio bancario por dicha civilización, realizándose contratos de crédito, operaciones bancarias de cambio y de emisión de títulos abstractos de obligaciones y utilizando las garantías reales en múltiples formas.

Los babilonios tenían desarrollado su sistema financiero, aún cuando no utilizaron la moneda antes de Hamurabi, en vez de ello usaban lingotes de oro y plata, como signos de valor y como medios de cambio.

Los préstamos se hacían en mercancías o en lingotes, a muy altas tasas de interés, ya que eran fijadas por el Estado y que fluctuaban entre el 20% en préstamos en metálico y el 33% en préstamos en especie. Se afirma que no había bancos en Babilonia, sin embargo, existían familias poderosas que se pasaban de generación en generación el negocio de prestar dinero, realizando también negocios con bienes raíces y financiando empresas industriales. Esta actividad bancaria se expandió posteriormente al centro y noroeste de Europa alcanzando su máximo desarrollo económico al suroeste de ese continente.”¹

Es evidente que, los países desarrollados y que iniciaron el proceso de conformación de

¹ Álvarez, Alfonso Leonardo. **Conceptos y elementos básicos de la actividad bancaria en Guatemala.** Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Pág. 46.

la banca con innovaciones, se han expandido a comparación de los bancos en países que se encuentran subdesarrollados. Como se evidencia en el medio guatemalteco, el marco legal bancario se ha desplegado tardíamente, puesto que el gobierno no le ha dado la importancia que merecen como sucede en los países cuya economía se encuentra elevada, se considera que, ello se debe principalmente a las políticas propias cuyo enfoque prioritario lo constituyen temas como salud, seguridad ciudadana y educación.

El programa de modernización financiera llevado a cabo durante los períodos comprendidos entre los años de 1993 a 1995, no prosperó debido a la crisis institucional que en aquél entonces afectó al Organismo Legislativo. En virtud de lo anterior, la autoridad monetaria puso en marcha una serie de acuerdos gubernativos y resoluciones de la Junta Monetaria, que fueron preparando el camino para las modificaciones legales del año 2002, es decir, que la entidad mencionada, en aquel entonces, ya había precisado los defectos y cambios que debían realizarse en la legislación bancaria trazando así los lineamientos a seguir para que dichas normas dejaran de ser obsoletas y adaptarlas al nuevo entorno.

Para darle el avance necesario a la legislación financiera, en el año 2002 el Organismo Legislativo tomó en cuenta para su reforma las siguientes leyes: Ley Monetaria, Ley de Libre Negociación de Divisas, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley de Supervisión Financiera y Ley del Mercado de Valores y Mercancías.

Es importante señalar que la fiscalización bancaria se reguló tanto en la Ley de Supervisión Financiera, así como en la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, esta última contiene algunas normas referentes al funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, que es una entidad que mantiene una relación de dependencia respecto a la Junta Monetaria, siendo el máximo órgano de decisión del sistema financiero guatemalteco.

1.2. Concepto

Debido a que la actividad bancaria en la actualidad ha tenido un auge creciente en el desarrollo económico de los países, se ha convertido precisamente en una disciplina propia y autónoma del derecho, definiendo sus propios principios, normas y naturaleza jurídica, en ese sentido Guzmán afirma: “Es un derecho informativo, delimitado subjetivamente por el empresario bancario, que agrupa un conjunto de normas heterogéneas, las cuales regulan el estatuto de los intermediarios del mercado bancario y sus operaciones típicas. En ese conjunto de normas se aprecian distintas naturalezas y funciones, existe una dualidad de normas, dos dimensiones fundamentales, una institucional y otra funcional.

La dimensión institucional regula el estatuto profesional de los intermediarios en el mercado bancario, que son normas de derecho público, de derecho administrativo económico, cuyas normas de observancia obligatoria, *ius cogens*, abarcan la creación, funcionamiento, cesación y crisis de las entidades de crédito con el fin de garantizar su estabilidad, preservando el correcto funcionamiento del sistema financiero. La dimensión funcional regula la actividad crediticia a través de las operaciones y los contratos bancarios, que regularmente son reglas predominantemente de derecho privado, en las que además de las normas de carácter dispositivo se van introduciendo al mismo tiempo otras de índole imperativo, cuyo objeto es la protección del cliente bancario, más aún si éste es consumidor.”²

Según Guillermo Cabanellas, al abordar el tema refiere: “Al hablar del comercio y los comerciantes, se ha indicado que los empresarios de la banca y los empleados de los bancos no se sienten halagados por aquel calificativo profesional, ni para los gestores ni para los ejecutores de esta otra actividad conectada exclusivamente con el dinero y los valores. Y existe en esa actitud no poco de verdad, ya que el tráfico mercantil típico es con mercaderías o productos, en tanto que lo bancario, se relaciona con el dinero, el crédito y los títulos o documentos que lo materializan. De allí la tendencia de la época

² Guzmán, Jorge. **Aspectos jurídicos de las operaciones bancarias**. Pág. 57.

de frenesí de autonomías teóricas y prácticas, para crear una rama jurídica que estudie y regule las instituciones y operaciones peculiares de los bancos.”³

El derecho bancario, como cualquier otra actividad social supone sujetos, relaciones, objetos, términos que lo hacen una disciplina autónoma, práctica y útil para el ser humano en su desenvolvimiento y relaciones económico-comerciales en su entorno social. Al hacer una exposición sistemática de esta interesante rama del derecho, cabe señalar la diferenciación de algunos términos que podrían confundirse, dada la similitud con que a veces se conocen:

- a) Instituciones de crédito, lo constituyen los sujetos de derecho bancario.
- b) Las operaciones de banca, son las relaciones jurídicas típicas del derecho bancario.
- c) Las cosas bancarias, son las denominadas operaciones crediticias.

Por otro lado, cabe indicar, que algunos autores consideran que el derecho bancario no es más que una faceta del derecho mercantil, puesto que es una disciplina de los actos en masa, realizados por sociedades anónimas de tipo especial, además, es considerado así dado a que previamente a iniciar sus actividades deben constituirse en entidades mercantiles e inscribirse respectivamente en el Registro Mercantil de la República, para que posteriormente puedan realizar en masa la denominada intermediación financiera u operaciones de crédito, es decir, que estas últimas son las que llevan a cabo las actividades que consiste básicamente en captar dinero del público y otorgar créditos.

1.3. Características

De lo sostenido en los apartados anteriores, se puede señalar una serie de características que engloban el quehacer de la banca, sin embargo, para los efectos del presente trabajo de investigación, y a ello se suma el hecho de que esta rama del

³ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. II Tomo. Pág. 110.

derecho tiene dentro de la sociedad, un carácter fundamental por el contenido financiero, se precisan las siguientes:

- a) Se constituye en un conjunto de normas de carácter económico-financieras, contable, así también, leyes, instituciones, que interactúan en esta actividad el empresario bancario, el Estado, y los particulares.
- b) Su naturaleza de derecho informativo, contenido heterogéneo, masificación, carácter técnico e internacionalidad. Se dice que es un derecho informativo, porque presta un servicio, tiene un contenido heterogéneo, pues agrupa normas de derecho público, derecho administrativo-económico, ya que regulan el estatuto de los intermediarios del mercado bancario y normas de derecho privado que regulan la contratación bancaria.
- c) Tiende a su internacionalización, por el desarrollo de los mercados supraestatales. De manera ejemplificativa se puede señalar las prácticas uniformes reflejadas en reglas comunes, como son las reglas y usos uniformes relativos a los créditos documentarios, aprobados por la Cámara de Comercio Internacional, que inicialmente han de ser consideradas condiciones generales de contratación preparadas por una Asociación Internacional de Empresarios y los principios esenciales para una supervisión bancaria efectiva del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, que son orientaciones técnicas emitidas por un organismo formado por representantes de bancos centrales de diversos Estados.
- d) En la actividad bancaria es habitual la utilización de condiciones generales de contratación, pues sus operaciones se llevan a cabo en masa y frecuentemente se contrata con consumidores, por lo que habrá que tener presente las normas sobre las condiciones generales de la contratación y sobre la defensa del usuario.
- e) Sus normas tienen un importante componente técnico, que implica un extenso desarrollo normativo, sometido a frecuentes cambios, de allí la especial relevancia

del desarrollo reglamentario y supervisado a través de la banca central y la Junta Monetaria.

1.4. Contenido

El derecho bancario tiene como principal objetivo, desarrollar la banca e innovar operaciones modernas de carácter financiero, incluyendo todos los demás servicios que se relacionan con el mismo. El Artículo tres la Ley Orgánica del Banco de Guatemala al referirse sobre el quehacer del Banco de Guatemala, como órgano rector indica: “Tiene como objetivo promover la estabilidad en el nivel general de precios y de contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, debe propiciar las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.”

De lo anterior, se infiere claramente que el contenido del derecho bancario, es regular de manera adecuada la creación, organización, actividad, operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como el crecimiento de las actividades bancarias, en cumplimiento de las leyes que lo rigen y esa es una función específica que la ley le asigna al Banco de Guatemala.

De conformidad con el Artículo cuatro de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala: “Las funciones del Banco de Guatemala en materia bancaria son las siguientes:

- a) Ser el único emisor de la moneda nacional;
- b) Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en su Ley Orgánica;
- c) Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere su ley orgánica;

- d) Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- e) Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y
- f) Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.”

Por su parte, resulta evidente que las actividades de la banca privada se ha expandido de simplemente realizar operaciones tradicionales, como depósitos monetarios y retiro de dinero de cuentahabientes o usuarios, en verdaderos grupos financieros prestando servicios de aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras, reafianzadoras, en algunos casos bolsas de comercio, entidades fuera de plaza, off Shore, entre otras; es decir, conlleva toda una sistemática jurídica para darle un impulso y fortalecer el ahorro del capital, así como la inversión del mismo.

1.5. Análisis de la Ley de Bancos y Grupos Financieros

El Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, del 29 de abril de 2002, contiene la Ley de Bancos y Grupos Financieros, esta Ley regula la actividad bancaria en Guatemala. Dado a que, los considerandos o lineamientos que impulsaron la creación de esta ley resultan significantes para abordar a plenitud el contenido analítico de la referida normativa a continuación se transcriben los mismos: “Que el desarrollo económico y social del país requiere de un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la canalización del ahorro hacia la inversión contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, y que de acuerdo con los procesos de apertura de las economías, debe ser capaz de insertarse adecuadamente en los mercados financieros internacionales.

Que en la actualidad los bancos del sistema precisan de una normativa moderna que les permita seguir desarrollándose para realizar más eficazmente sus operaciones y de

prestar mejores servicios a sus usuarios, tomando en cuenta las tendencias de globalización y el desarrollo de los mercados financieros internacionales.

Que los bancos del sistema han desarrollado estructuras corporativas que, aún cuando tienen una función económica positiva para el país, las mismas carecen de regulación específica, aspecto que podría inducir a tales entidades a asumir excesivos riesgos en su contra o en perjuicio del propio sistema, pero fundamentalmente para los usuarios de tales estructuras, y por ende, para la economía nacional, por lo que es necesario establecer la normativa que prevea lo atinente a grupos financieros y a los mecanismos de su supervisión consolidada de acuerdo con las prácticas internacionales.”

Es importante recordar que la legislación bancaria en Guatemala ha sido parte de una reforma junto a un grupo de leyes, para impulsar el desarrollo en las actividades económicas-financieras, destinadas a ordenar el funcionamiento de los mercados internos, como consecuencia del proceso de globalización, dada la función que realiza el derecho en una determinada sociedad, en este país se ha convertido en un verdadero reto adecuar las instituciones económicas a la denominada economía de mercado internacional.

Cabe indicar, que con la creación del nuevo lineamiento legal financiero, se instituyó el fondo para la protección del ahorro, conocido también por las siglas FOPA, que vino a ser básicamente un capital común que se va acumulando y fortaleciendo con el aporte de los distintos bancos del sistema y del Estado, con el objetivo de proteger económicamente a los usuarios de las referidas entidades ante una eventual pérdida de liquidez o quiebra.

Dada la trascendencia e importancia de la exposición de los motivos que impulsaron la creación del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, que contiene la Ley de Bancos y Grupos Financieros a continuación se transcriben los mismos: “En Guatemala la estructura básica de la legislación bancaria vigente provenía de la década de los años 40, del siglo pasado, y la misma se orientaba a un modelo de banca

especializada, limitada para ampliar sus operaciones y con escasa actividad internacional.

Como reacción de ese proceso de obsolescencia de la legislación bancaria nacional, en 1993, se puso en marcha el programa de modernización del sistema financiero nacional, el cual, mediante reformas parciales a dicha legislación, se orientó a la modernización de la infraestructura del sistema financiero y al fortalecimiento de los mecanismos para supervisarlos.

Para consolidar y complementar los logros obtenidos en el programa de modernización referido, la autoridad monetaria del país, el uno de julio de 2000, aprobó la matriz del programa del fortalecimiento del sistema financiero nacional. En el apartado Ley de dicha matriz, se trata lo referente a la forma integral a las leyes financieras, que incluía los temas siguientes: fortalecimiento del régimen monetario, de supervisión, del banco central y del mercado económico no bancario.

Con esta finalidad, se elevaron los cuatro proyectos de ley necesarios para dar cumplimiento a la reforma en mención, siendo éstos: Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley de Supervisión Financiera, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, y Ley Monetaria.

Al respecto, el Congreso de la República aprobó y publicó en primera instancia el Decreto número 19-2002, que contiene la Ley de Bancos y Grupos Financieros, misma que entró en vigencia el uno de marzo de dos mil dos, quedando pendientes los otros tres proyectos de ley.”

Los aspectos más importantes que desarrolla la mencionada Ley, se encuentran aquellos que giran en torno a lo siguiente:

- a) Condiciones de entrada. Se desarrollan requisitos mínimos de entrada, de nuevas entidades al sistema bancario, que incluyen aspectos para evaluar la calidad e

idoneidad de los accionistas y administradores de las instituciones bancarias nuevas y de las ya constituidas.

- b) Nuevas estrategias constituidas de la banca. Establece normas para la constitución, organización, y funcionamiento de los denominados grupos financieros.
- c) Supervisión consolidada. Faculta a la Superintendencia de Bancos para ejercer la supervisión consolidada, que abarca a todas las entidades de un grupo financiero, con el propósito de que los riesgos que éstas asumen, que puedan afectar al banco, que sean evaluados y controlados adecuadamente. Para estos efectos, el ente supervisor, tendrá acceso a la información de operaciones y actividades de cada empresa del grupo financiero, sobre una base por empresa y consolidada.
- d) Administración de riesgos. Disposiciones que coadyuvan a la práctica de una gestión financiera sólida, por parte de las instituciones bancarias, basada en la administración de riesgos, fundamentada en un gobierno corporativo, entendido este último como la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes internos y externos de la entidad de que se trate.
- e) Presentación y divulgación de información. Contiene normas con el fin de lograr una mayor transparencia de la información, para que el público usuario de los servicios financieros, con base en datos confiables debidamente divulgados, pueda monitorear los riesgos asumidos por las entidades supervisadas.
- f) Mecanismos de reestructuración y de salida del mercado. Preserva la solidez del sistema financiero y desestimular, conductas de administración riesgosa que puedan desembocar en un problema sistemático, se establecieron mecanismos ágiles de reestructuración y de salidas de instituciones insolventes.
- g) Protección del ahorro. Incluye la figura del fondo para la protección del ahorro, por sus siglas FOPA, constituido mediante un fondo administrado por el Banco de

Guatemala, de acuerdo con este esquema, se cubrirá hasta un monto de 20,000.00 quetzales o su equivalente en moneda extranjera, por persona individual o jurídica que tenga depósitos constituidos en una entidad bancaria privada nacional o sucursal de banco extranjero.

- h) Régimen sancionatorio. Incorpora un régimen sancionatorio aplicable a las entidades bancarias y a los grupos financieros, así como a los administradores de dichas instituciones contribuyendo a hacer más efectiva la labor del órgano supervisor, al proveerlo de mecanismos que le permitan actuar de manera eficaz en la corrección de prácticas irregulares o ilegales que pudieran poner en peligro, no sólo a una entidad, sino al sistema en su conjunto.
- i) Entidades fuera de plaza. Considerando la importancia que actualmente tiene en el sistema financiero la participación de las entidades fuera de plaza, off shore, con relación a las entidades supervisadas, la ley considera el tratamiento que se da a dichas entidades, cuando formen parte de un grupo financiero para efectos de medir los registros del grupo de que se trate.

A efecto de dar requerimiento a la modernización del sistema financiero nacional, el Organismo Legislativo consideró conocer y discutir los proyectos de ley que quedaron pendientes de aprobación: Ley de Supervisión Financiera, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y Ley Monetaria, con el fin de consolidar una reforma integral.

El incipiente fortalecimiento del sistema financiero en Guatemala, que buscaba mejorar la protección de la economía, tanto particular como nacional, llevó al Congreso de la República desde 1993 al reto de poner en marcha una reforma integral financiera de las principales leyes que se relacionan con ese tema y consideró necesario comenzar a reformar en primer término la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en las que se instituyó figuras importantes como la del fondo para la protección del ahorro, FOPA, el cual se trata de un capital común creado y fortalecido con los aportes que brindan los bancos del sistema y el Estado, cuyo objetivo es, que ante cualquier eventualidad que

ocurra, como el caso de pérdida de liquidez, solvencia o quiebra de cualquier entidad, el usuario de acuerdo con su patrimonio puesto a disposición, recibe hasta un monto de 20,000.00 quetzales o su equivalente en moneda extranjera.

Además, con las reformas de la Ley en mención, se regularon novedosamente, las entidades fuera de plaza, off shore, que son precisamente las que captan fondos fuera de un país en las que se han constituido y según se estableció, deben pertenecer a un grupo financiero y que necesariamente deben quedar sujetas a la supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos.

Es importante y necesario señalar, que en la actualidad, la legislación bancaria en cuanto a protección del usuario se trata, debe extender sus fronteras a una reforma que busque tutelar aún más el patrimonio de los ciudadanos, puesto que, como se ha reflejado en la actualidad, el sistema jurídico de esta rama del derecho, carece de idoneidad al momento de facultar la supervisión a las entidades bancarias o grupos financieros, por parte de la Superintendencia de Bancos, a la que debe elevarse la potestad supervisora y aplicar drásticamente las sanciones en casos de irregularidades en el manejo de fondos.

CAPÍTULO II

2. Los cajeros automáticos

Estos novedosos aparatos electrónicos expendedores de efectivo, que los distintos bancos del sistema, han puesto a disposición de los usuarios, llaman la atención, puesto que son de gran utilidad, a la hora de adquirir bienes o pagar servicios que presta una entidad con quienes los bancos han realizado un contrato previo, o simplemente realizar un retiro monetario.

Al respecto, los tratadistas al abordar el tema refieren: “Los Cajeros Automáticos son máquinas dispensadoras de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifica a un usuario, permitiendo no sólo ejecutar operaciones con las cuentas corrientes, sino también el pago de varios servicios y productos utilizando el mismo sistema de acceso con tarjeta y clave, es decir, una máquina automatizada de depósito o retiro de dinero utilizada en la banca.”⁴

En términos generales podemos decir que los cajeros automáticos son máquinas o cajas electrónicas que reciben y entregan dinero, funcionando activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifican al propietario de la cuenta, que le permite realizar distintos pagos, así como retiros en efectivo.

Así mismo, se indica: “Un cajero automático es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta magnética, tarjeta de crédito por ejemplo, sin necesidad de personal del banco. Los cajeros automáticos también son conocidos como ATM por sus iniciales en inglés automated teller machine. Suelen tener una pequeña impresora matricial o térmica para imprimir los resguardos de la operación y las libretas de ahorros.”⁵

⁴ [Http://www.laopinion.com](http://www.laopinion.com). (10 de agosto de 2008).

⁵ [Http://es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org). (15 de agosto de 2008).

El uso del cajero automático supone una economía para el banco, ya que éste economiza, desde el punto de vista laboral, puesto que, no tiene que pagar personal para atender al usuario. Por ese motivo, muchas personas ven conculcados sus derechos, cuando los bancos cobran una cuota anual por el uso de tarjetas para cajero automático.

Con relación al tema tratado, algunos autores aseveran: “Es un equipo utilizado por un miembro para obtener servicios financieros, por lo general se activa mediante una tarjeta de plástico, botones y números de identificación personal para cada usuario.”⁶

En cuanto a la clasificación de estas máquinas electrónicas los tratadistas refieren: “Tipos de cajeros automáticos: los cajeros automáticos varían dependiendo de la necesidad de cada banco. Principalmente se dividen en dos tipos: “full” y “cash” los cajeros automáticos “full” son aquellos que permiten extraer dinero, así como también realizar depósitos mediante sobres, comúnmente estos cajeros suelen estar dentro de los bancos. Los cajeros automáticos “cash” no permiten la opción de depósito y suelen ser cajeros secundarios en sucursales, acompañados por un full o lo que se llama cajero extrabancario, como los que se pueden ver en supermercados, estaciones de servicio, entre otros.”⁷

Respecto a lo expresado anteriormente, resulta oportuno indicar, que en el medio guatemalteco, generalmente son utilizados los denominados *cash*, ya que como se dijo anteriormente los de tipo *full* permiten depósitos en sobres, pero éstos actualmente no se encuentran disponibles en Guatemala, y además, se considera que su uso no sería propenso, dada la desconfianza que impera en la voluntad del usuario al momento de efectuar la entrega de efectivo, es decir, si una persona que utiliza una máquina expendedora de dinero desconfía al realizar un retiro, con más razón lo haría, sabiendo que efectuaría un depósito entregándole su patrimonio a un cajero electrónico, a pesar de que se encuentre dentro de la entidad bancaria correspondiente.

⁶ [Http://www.wadfi.convertlenguaje.com](http://www.wadfi.convertlenguaje.com). (15 de agosto de 2008).

⁷ **Ob. Cit.**

2.1. Reseña histórica del invento

Al observar en la actualidad los cajeros automáticos en centros comerciales, gasolineras, bancos, o en lugares ubicados estratégicamente en centros públicos y privados, en todo el país, se podría pensar que son de reciente creación y de novedosa utilización, pero que en realidad, surgieron como invento en el siglo pasado.

Su historia se circunscribe a John Shepherd Barron, se dice que se encontraba en la tina del baño hace 40 años cuando se le ocurrió la idea: “Que debía haber alguna manera de tener acceso a mi dinero fácil y rápido en el Reino Unido o en cualquier parte del mundo y pensé en una máquina como las que venden chocolates pero que en vez de chocolates tuviera dinero.”⁸ El inventor detectó la necesidad de acceder al dinero en efectivo durante los fines de semana, cuando las sucursales bancarias se encontraban cerradas.

En cuanto a la progresión en el medio de este novedoso aparato, los escritores describen: “En el banco Barclays, en el norte de Londres se convencieron de inmediato y el director ejecutivo firmó un contrato apresurado con el inventor, pero no todo fue perfecto, hubo problemas iniciales, ya que no habían tarjetas de plástico, Sheperd Barron usó cheques impregnados con carbono.

En el verano de 1967, algunos clientes del Barclays Bank, comenzaron a comportarse de forma extraña, tras adquirir un cheque impregnado de carbono 14 en la ventanilla de su sucursal bancaria, los usuarios lo introducían con cuidado en un terminal instalado junto a la oficina, a continuación tecleaban cuatro dígitos secretos y en pocos segundos, la máquina les entregaba una recompensa de diez libras esterlinas.

Aquél invento se bautizó como DAC (De La Rue Automatic Cash System) y no sólo revolucionó la estructura bancaria de la época, sino que hizo realidad la filosofía del

⁸ **Ibid.**

autoservicio de 24 horas al día, siete días a la semana, y cambió la forma de relación con el dinero de millones de personas en todo el mundo.

Fue el ocaso de la costumbre generalizada de guardar cantidades de dinero en casa, también lo fue de la obligación de esperar pacientemente delante de una ventanilla para poder hacer acopio de fondos.

La máquina detectaba la radioactividad y la cotejaba con un número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés). Pues en ese entonces surgió duda en cuanto a su uso por lo que podría causar la radioactividad en perjuicio de la salud del usuario, sin embargo, el inventor aseguraba, que ese problema no tenía que ser objeto de dudas ni complicaciones, puesto que, si bien es cierto tenía radiactivos pero explica el propio inventor: "Calculé que uno tenía que comer 136,000 cheques para sentir algún efecto". En aquel entonces en cada operación podía retirarse un límite de 10 libras (cerca de US\$ 20 al tipo de cambio actual). Después de 40 años de la instalación de aquel primer cajero, en la actualidad un total de 1.3 millones de terminales se reparten en el planeta, no en vano se calcula que cada siete minutos un nuevo cajero se instala en algún rincón del mundo.

La carrera para innovar los cajeros automáticos ha crecido vertiginosamente a lo largo de esas cuatro décadas. En 1981 las calles se llenaron de los primeros cajeros con pantalla a color, pues ese mismo año, los terminales comenzaron a realizar operaciones con libretas y, una década más tarde, en 1991, en los mismos se lanzó la venta de entradas para espectáculos y en 1995 se dio un paso más, había llegado la hora de las pantallas táctiles.

Los cajeros automáticos, en los últimos tiempos se han convertido casi en un elemento del mobiliario urbano, prácticamente presentes en cada calle y en cada esquina. Según datos de la consultora TNS, el 46% de los clientes bancarios prefiere operar a través de este dispositivo, a comparación de un 26% que se decanta por la atención personal en la oficina.

Un cajero automático suele fallar, en función del uso, entre cinco y siete veces al año. Estas averías no incluyen los fallos provocados por robo o estafas. Las piezas mecánicas fallan con más frecuencia que la parte lógica de la máquina y, en contra de lo que pudiera parecer, los cajeros más evolucionados no tienen más averías que los cajeros más anticuados.

Pese a todas las ventajas, la seguridad en los terminales constituye un problema importante, tanto para usuarios como para entidades, además de un reto continuo para las empresas especializadas en seguridad. La tecnología "chip" va a reducir considerablemente el fraude financiero, causado en el 60% de los casos por la falsificación de las tarjetas bancarias. Pero en esta lucha ya se está pensando en ir más lejos, gracias al desarrollo de la biometría muy pronto no habrá que memorizar contraseñas ni llevar dinero de plástico."⁹

Pudiera decirse, entonces que hasta finales del siglo pasado, sí se podía pensar que la historia del dinero seguiría evolucionando, precisamente derivado del auge increíble que han tenido las telecomunicaciones y la tecnología cibernética.

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

Es por ello, que ha aparecido prácticamente en la sociedad, el denominado dinero electrónico, que no es más que lo que inició como efectivo plástico, con servicios bancarios como el depósito directo de cheques y transferencias electrónicas de fondos, la nueva época ha creado una revolución financiera, que se afianza con el uso paulatinamente del internet y la introducción de innovaciones, tales como la tarjeta de débito y porque no decirlo, en el caso de las de crédito que han cobrado gran importancia.

⁹ **Ibid.**

Se considera dinero electrónico:

- a) Tarjetas prepagadas.
- b) Efectivo digital.
- c) Cheques electrónicos.
- d) Cuentas electrónicas en línea.
- e) Billeteras electrónicas.

Es evidente que este tipo de moneda, es un sistema análogo a la divisa extranjera en el sentido que, puede ser cambiado por efectivo local en cualquier momento, precisamente, por lo anterior, es que en la actualidad se cuenta con el funcionamiento de este tipo de dinero a través del uso de los cajeros automáticos, que son máquinas por medio de las cuales mediante un mecanismo digital y una clave, permiten extraer fondos en cualquier momento, sin necesidad de acudir a los bancos, o realizar transacciones por medio de cheques o boletas para retiro de dinero, como comúnmente se hace.

De lo manifestado anteriormente, resulta evidente que, dado a que es frecuente el uso de cajeros automáticos, habría disminuido la utilidad de las chequeras comunes, así también propició el descongestionamiento de las filas de personas en los bancos, pero creando como se verá mas adelante, una serie de problemas que definitivamente ponen en riesgo la seguridad monetaria de los cuentahabientes y usuarios de estos servicios, que lo constituyen una gran mayoría de la población.

A continuación se señalan los servicios más importantes que se obtienen al utilizar los cajeros automáticos:

- a) El retiro de dinero en efectivo, en forma instantánea.
- b) El pago por la adquisición de bienes o productos en establecimientos comerciales, afiliados a las entidades bancarias correspondientes.

- c) El pago de servicios conforme el sistema a que pertenezca, como energía eléctrica, teléfono, en algunos cajeros, pago de impuestos.
- d) En algunos cajeros automáticos, también, se puede efectuar depósitos en forma electrónica, que como se indicó anteriormente, estos no se encuentran disponibles para este país.

2.2. Lucha contra el fraude

Muchas de las innovaciones recientes tiene que ver con la lucha contra la gran cara negra de este tipo de dispositivos, el fraude, al respecto Francisco de Asís Romañá, Presidente de Xelios Biometrics, fabricantes de tarjetas electrónicas y cajeros automáticos, explica: “Nosotros somos una empresa que se dedica al reconocimiento de huellas dactilares, nuestra tecnología se basa en sistemas militares, pero dado el crecimiento del fraude en el ámbito civil nos hemos centrado también en este mercado, fueron las entidades financieras las que solicitaron de nosotros un dispositivo que diese respuesta al crecimiento del fraude.

El dispositivo creado por Xelios consiste en un sensor biométrico con una característica que elimina al 100% la posibilidad de fraude, reconoce exclusivamente huellas dactilares de dedos vivos, lo que descarta la posibilidad de un fraude con un dedo cortado o con la mano de un cadáver, otras compañías han ofrecido iniciativas de cajeros que reconocen huellas dactilares, pero no son interoperables entre sí y, además, instalarlos supondría cambiar toda la red de cajeros y eso resulta más caro que las pérdidas que supone el fraude.”¹⁰

Los cajeros del futuro controlarán la calidad de los billetes, cuando registren uno en mal estado, los mismos lo retirarán de la circulación. También se instalarán otros que

¹⁰ Ibid.

admitan monedas, así como ya se está haciendo en el continente europeo, específicamente en los mercados de Alemania y Bélgica.

Con relación al tema de la anticoacción, Francisco de Asís Romañá explica: “Los kit de sensores biométricos que Xelios está fabricando para diversas entidades bancarias incluyen un dispositivo anticoacción. Al proporcionar la tarjeta, se toman tres impresiones digitales del cliente: dos para operar y una anticoacción, al utilizar ésta, se activará una alarma silenciosa brindándose tres posibilidades, a elección previamente acordado del cliente con la entidad bancaria, que se retarde la operación, que salga un mensaje que indique que no hay saldo, o que se disponga de un saldo máximo.”¹¹

Con relación al apartado anterior, resulta interesante esta medida que los expertos en la materia aportan, realmente vendría a favorecer a una gran cantidad de usuarios que todos los días sufren de coacción por parte de pandilleros que bajo amenazas les obligan a que sustraigan de cajeros automáticos, una suma elevada de efectivo que poseen en sus respectivas cuentas, sin que nadie se de cuenta, pero como indica el especialista en el tema, sería de gran utilidad que cuando suceda una situación así, se activara una alarma silenciosa y se tuviera la opción de retirar sólo una determinada cantidad y, se me ocurre, que en la constancia respectiva apareciera que tuviera un saldo de una mínima cantidad.

2.3. Funcionamiento y deficiencias de los cajeros automáticos

Como se ha venido analizando, se ha realizado mucha publicidad acerca de los beneficios que obtienen los usuarios de los cajeros automáticos, y también es relevante el hecho de que ha sido una gran innovación en el sistema financiero del país, pero a veces resulta perjudicial, el depender y confiar plenamente en ellos, es oportuno recordar aquel incidente financiero que ocurrió en el año 2006, cuando hubo escasez de papel moneda y los cajeros estaban vacíos, al igual que los bancos, ello demuestra la vulnerabilidad en un ámbito altamente sensible de la economía nacional, lo cual se

¹¹ [Http://www.ATMxelios.com](http://www.ATMxelios.com). (20 de agosto de 2008).

refleja además en la falta de regulación de medidas que protejan al consumidor de servicios prestados por los bancos del sistema.

Dado los diversos estratos sociales y culturales que impera en Guatemala, no todos los habitantes tienen acceso a los servicios financieros del país, esto incluye, la utilización de cajeros automáticos que brindan los diversos bancos del sistema, ya que para ello se requiere, en primer lugar, saber leer y escribir, además familiarizarse con medios electrónicos y resulta obligatorio estar a la vanguardia de la tecnología, y como se indicó, no toda la población tiene esa posibilidad.

Por otro lado, resulta incongruente con la realidad, el hecho de que, regularmente su uso tiende a ser obligatorio, ya que no es un secreto, que se ha incrementado la cobertura de los clientes que abren cuentas de ahorro o monetarios, a quienes la mayoría de los bancos, les proporcionan inmediatamente una tarjeta de débito, para realizar retiros en cajeros automáticos o bien realizar alguna compra con establecimientos afiliados, llama la atención que los bancos entregan las mismas sin considerar si la persona podrá o no utilizarla.

Es innegable las ventajas que representa el tener una tarjeta para uso con cajero automático, como bien describe su inventor, poder acceder a moneda en cualquier momento, el problema estriba en que, en este país los bancos del sistema no cuentan con el servicio de capacitación a las personas a quienes se les entregan, ni mucho menos precisan algunos medios para reducir los riesgos que implica poseer una, así como tampoco cuentan con oficina específica a donde los usuarios puedan recurrir en caso de tener algún problema derivado con su uso.

2.4. Motivos principales de denuncias planteadas ante la DIACO derivados del uso de los cajeros automáticos

Dentro de los problemas fundamentales que afrontan los usuarios derivados del uso de terminales electrónicas expendedoras de efectivo que los bancos del sistema han

puesto a disposición de sus clientes que tienen depósitos en cuenta o bien que han obtenido crédito, se puede mencionar de manera ejemplificativa algunas, ya que seguramente existen otros, que quedan al margen de esta enumeración, se indican los siguientes:

- a) La carencia de cámaras y advertencias. A pesar de que en varios cajeros existen dispositivos sonoros que alertan la retirada de tarjetas y recibos que se extraen de la transacción realizada, otros no lo tienen y en muchos casos, se ha denunciado que, no sólo éste ha retenido la tarjeta, sino también no emite el recibo correspondiente.
- b) Efectivo no entregado. Existen denuncias de personas que utilizan estas cajas electrónicas que han señalado que existen algunos de ellos que cuando el usuario marca el monto que desea retirar, le emite el recibo en el que consta que la transacción solicitada fue registrada, sin embargo, el efectivo no le fue entregado y cuando éste presenta el reclamo correspondiente al banco, los personeros de dicha entidad regularmente no le creen y en la mayoría de los casos le indican que según consta, la operación fue realizada.
- c) Carencia de seguridad en su ubicación. Muchos terminales expendedores de dinero, se encuentran prácticamente en la calle, propiciando con ello la vulnerabilidad para que los criminales puedan cometer robo o coacciones, causando a los usuarios detrimento en su patrimonio, en estos casos, lo recomendable es que los mismos siempre se establezcan en cabinas específicas, puesto que, de no ser así, se pondría en riesgo su seguridad al momento de efectuar las transacciones.
- d) Colocación en cuanto a altura. Algunos cajeros no se encuentran disponibles para personas de baja estatura, así como tampoco se adapta a personas en silla de ruedas.

- e) Autenticidad del billete. En reiteradas ocasiones los usuarios de aparatos electrónicos para entrega de dinero, se han quejado ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario porque los mismos hacen entrega de billetes falsos y cuando los usuarios estafados acuden a presentar el respectivo reclamo ante el banco, sus quejas no son atendidas, ni mucho menos su dinero reintegrado.

- f) Cobro de comisiones. En la actualidad, cuando se utiliza un cajero distinto al del banco donde el usuario tiene su cuenta, se le cobra una cantidad por cada transacción, la situación podría remediarse, si las respectivas entidades suscriben entre sí, convenios de cooperación en la prestación de dichos servicios para beneficiar de alguna manera la economía de los usuarios.

- g) Limpieza de los cajeros automáticos. Existen diversas denuncias, que en ellos, se hallan papeles, basura u otro tipo de residuos, que hacen que los mismos parezcan basureros, en virtud de que, no existen los recipientes específicos para el efecto.

- h) Discriminación con incapacitados. Las terminales expendedoras de efectivo de los bancos del sistema, no prestan un servicio accesible a personas discapacitadas, considerándose así una discriminación, puesto que, se les margina por el hecho de no permitírseles como cualquier otra persona, beneficiarse con ese servicio que en la actualidad es de gran utilidad.

2.5. La organización bancaria en el caso del funcionamiento de los cajeros automáticos

El uso creciente de medios de pago electrónicos obliga a los organismos financieros a reforzar sus sistemas de seguridad, recurriendo a técnicas de identificación de características humanas infalsificables, y esto sólo se logra a través de una buena planificación, organización, coordinación, dirección y control bancario, para lograr un buen desempeño y funcionamiento adecuado para el usuario que recibe el servicio.

Este tipo de asistencia bancaria cumple una importante función en la colectividad, por las ventajas que ofrece el tener cajeros automáticos a nivel nacional, en cualquier parte de la república, por su accesibilidad al momento de necesitar dinero, pero también en su uso se deriva una serie de dificultades, algunas de ellas fueron mencionadas anteriormente y que ocasionan malestar e intranquilidad a los usuarios, estos problemas e inseguridades deben ser tomadas en consideración por las propias entidades, así mismo por el Estado que en todo caso deben desarrollar una serie de actitudes tendientes a brindar seguridad y bienestar común a la población con relación a este tema.

En cuanto a la forma en que los propietarios de las terminales las han puesto a disposición del público, cabe indicar que resalta la ventaja que la mayoría, si no es que todas aceptan y prestan los servicios a toda clase de tarjetas de crédito y débito, no importando el emisor, es decir, que no existe el derecho de exclusividad bancaria.

Lo que no está muy bien visto por la población que las utiliza, es el hecho que cuando se requiere de una, que no corresponde al banco emisor de la tarjeta, dichas entidades hacen uso de su derecho de cobro o comisión, que oscila entre cinco a diez quetzales dependiendo de la transacción que se realice. Esta situación resulta ser un abuso, el cual, como se recalca, podría remediarse mediante convenios de cooperación en la prestación de servicios entre las entidades bancarias para favorecer de alguna manera la economía de los usuarios.

2.6. Legislación comparada con relación al uso

En los Estados Unidos de América se encuentra vigente la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos, EFTA por sus siglas en inglés, que regula los derechos básicos, responsabilidades y obligaciones del consumidor que utiliza servicios de transferencia electrónica de fondos y de las instituciones financieras que ofrecen dichos servicios.

Cubre operaciones en cajeros automáticos, en terminales de puntos de venta, en los comercios, transacciones de planes de pago telefónico y transferencias preautorizadas de retiros y depósitos en cuentas de clientes, tales como depósito directo de sueldo o pagos del seguro social.

Esta Ley está diseñada para proteger a quienes utilizan transferencias electrónicas de fondos, tarjeta de débito, telefónicas o por computadora, es decir, el campo de protección en el tema del dinero electrónico y específicamente en el uso de las máquinas o cajas electrónicas.

Conforme la Ley en referencia, al señalar las obligaciones de las entidades bancarias respecto a sus clientes, refiere: “Los bancos deben proveer:

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

La Ley en alusión, se creó con el objetivo de proteger a los usuarios de cajeros automáticos que residen en dicho país, ante las distintas amenazas y violaciones a sus derechos por parte de las entidades bancarias y para la reducción de riesgos de pérdida económica, pero que a su vez, crea y define un conjunto de obligaciones que los cuentahabientes deben cumplir, los cuales a continuación se señalan:

- a) Si se pierde o le roban al usuario la tarjeta de crédito o débito para uso con cajero automático, ATM, debe notificar la pérdida al banco dentro de los dos días después de descubrirlo.
- b) Si extravía la misma y notifica al banco dentro de esos dos días, únicamente debe pagar la suma de \$ 50.00 o menos de la cantidad de cualquier transferencia hecha en ella, que no sea aprobada. Si se diera el caso, en que no notifica dentro de ese término, resulta responsable a pagar hasta \$ 500.00, conforme esta normativa.
- c) Si descubre un error o una transferencia no autorizada en su estado de cuenta, tiene 60 días, a partir de la fecha en que el estado de cuenta fue enviado, para comunicar al banco el problema para que lo resuelvan.

Actualmente existe en el Parlamento venezolano, una propuesta de Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas, y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, cabe señalar que, aunque por el momento sea una propuesta de ley, sin embargo, dada la importancia de su contenido e información novedosa que aporta, se consideró significativo señalar los aspectos fundamentales regulados en él para el presente trabajo de tesis, los cuales en los siguientes apartados son analizados.

La Ley relacionada tiene como objeto principal, la regulación de las relaciones jurídicas entre el emisor de la tarjeta de crédito o débito y usuarios de las mismas.

Pese a que regula las relaciones surgidas a su vez con las tarjetas de débitos, prepagadas, y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico anexadas, está

básicamente estructurada y definida para relaciones derivadas con el uso de las mismas ya sean de crédito o débito y hace poca consideración a casos particulares que distinguen otros tipos.

De acuerdo al texto legal, se va a entender como emisor, a las instituciones financieras que otorgan crédito al usuario o con quienes han suscrito contrato de cuenta de ahorro o corriente. Tal definición es importante, ya que también se prevé un conjunto de obligaciones que, de determinarse su incumplimiento, acarrea sanciones administrativas de índole económico y en algunos casos de tipo corporal a las personas naturales que laboran en las mismas, de acuerdo a supuestos previstos en esa normativa.

En caso de que el emisor sea una institución financiera, debe solicitar a la Superintendencia de Bancos, por sus siglas SUDEBAN, así como a otras entidades financieras, la autorización para la emisión de la tarjeta respectiva. En particular, pareciera que con la autorización de estos entes, pudieran estar habilitados para emitir tarjetas distintas a las de crédito o débito, o si requieren una autorización especial para todas las mismas a las cuales está dirigido el texto de la ley.

Por otra parte, los emisores de las mismas que no sean instituciones financieras deberán obtener una autorización del Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y Usuario, por sus siglas INDECU, para el ejercicio de tal actividad. En tal sentido, se deja abierta la posibilidad de que una persona jurídica distinta a una institución financiera pueda emitirlas, ya sea de crédito, débitos, prepagadas, así también, de financiamiento o pago electrónico, no se hace la distinción entre personas que puedan emitir unas u otras, pese a que la estructura de la ley, muestra una regulación de la relación jurídica entre las instituciones financieras y usuarios de éstas.

Los dos entes en referencia, tienen atribuida la competencia para autorizar las modificaciones de contratos de tarjetas de cualquier tipo, así como premios y promociones que se hagan en beneficio del tenedor de la misma derivadas de su uso.

Las tarjetas prepagadas, son definidas por el legislador como el instrumento magnético, electrónico u otra tecnología en la que el mismo tarjetahabiente o un tercero ha provisto al emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma. En estos casos, sigue siendo el emisor una entidad financiera u otra persona jurídica sólo que los fondos o cantidades que representa estarán disponibles en la misma y pueden ser provistos por el mismo adquirente o un tercero.

En cuanto a los derechos y obligaciones de emisores de las tarjetas, esta Ley le otorga el derecho a las personas emisoras, en las modalidades de crédito, débito, financiamiento o pago electrónico a elección y conveniencia de las personas en cuyos establecimientos se harán pagos mediante las mismas, por la adquisición de bienes o el uso de servicios. Estas personas son denominadas, negocios afiliados, y deberán contar con un punto de utilización mediante el cual el tarjetahabiente podrá procesar su tarjeta a fin de efectuar el pago correspondiente.

De igual forma, las tiendas o conveniencias que aceptan esta forma de pago, tienen la libre elección y contratación con los tenedores de tarjetas ya sean personas individuales o colectivas, con quienes el emisor de las mismas ha convenido otorgarle crédito, línea de crédito o en cuya institución existen ahorros o dinero, que será utilizado a través de ellas. En ningún momento el dador podrá discriminar en la elección de tarjetahabientes, ni podrán justificar una negativa de otorgamiento de crédito, por el hecho de que el pretendiente haya mantenido cuentas en mora en el pasado con la institución a la cual se solicite.

Por otra parte, el emisor, tiene la obligación de informar al adquirente, sobre las distintas operaciones en las que se ha utilizado, ya sea de crédito o débito, así como otras de financiamiento o pago electrónico. Esto le permite al tenedor conocer sobre las negociaciones que se han realizado, el monto del financiamiento de las mismas, entre otras cosas, a fin de reclamar sobre aquellas atribuidas al titular que sean desconocidas por éste.

Otro aspecto muy importante de esta Ley, es el detalle financiero, que se lleva a cabo en rubros separados en el que debe aparecer la fecha de corte, pago, tasa de interés aplicada, monto por intereses financieros, tasa de interés moratoria, saldo anterior, consumos en el período, pago mínimo, de contado y cualquier débito o crédito aplicado a la cuenta, así como una clara especificación del monto a capital que adeuda el tenedor de la misma.

Entre otros aspectos informativos, el emisor pondrá a disposición del tarjetahabiente, servicios adicionales de información, entre los cuales podrán tener números telefónicos, de fax, servicio automático de auto consulta y envío, páginas electrónicas, correo electrónico y otros similares. La entrega de una copia fiel del estado de cuenta original enviado se hará sin costo alguno para el cliente y se deberá dejar constancia de la entrega en el lugar señalado por el mismo para el efecto.

En aquellos casos en que el usuario realice su cancelación mediante la vía telefónica o por medios electrónicos autorizando el pago desde otra cuenta, así deberá aparecer en el estado de cuenta. El emisor de la misma tiene expresamente prohibido el cobro de comisiones o recargos por la compra de bienes, o retiro de dinero efectivo, en ocasión al uso del servicio con utilización de alguna de ellas ya sea de crédito, débito, así como de financiamiento o pago electrónico.

Lo anterior incluye, la prohibición de cobrar intereses sobre intereses y la capitalización en las líneas de créditos. Los mismos se deberán calcular solamente sobre el capital remanente y no sobre todo lo inicialmente adeudado. Se prevé el establecimiento de una tasa preferencial para las compras efectuadas con tarjetas de crédito en supermercados, de artículos incluidos en la canasta básica, de conformidad con las directrices establecidas por el ministerio con competencia en la materia y en proporciones familiares, la compra de medicamentos, pagos de servicios de atención médica, hospitalización, de emergencias y estudios médicos en clínicas privadas.

El emisor está obligado a informar por escrito al solicitante de una tarjeta de crédito las razones por las cuales se niega una solicitud de emisión o bien la ampliación del límite de crédito en particular. Por otra parte, la entidad tiene la obligación de proporcionar la referencia bancaria o comercial en un plazo no mayor de cinco días hábiles posteriores a su solicitud, en caso de que el aspirante así lo requiera.

Es importante señalar, que según esta Ley el dispensador de dinero, así como el espacio en el cual este se encuentra ubicado, deberá ser identificado con el nombre del banco o de la empresa propietaria y su signo distintivo, en sitios claramente visibles, señalando además el servicio de red del cual está interconectado o pertenece. Igualmente, es de carácter obligatorio, que cada cajero tenga en un sitio claramente visible y de fácil acceso, un serial de identificación que deberá estar disponible al tacto en código braille.

Los dispensadores de dinero se deberán colocar a la disposición del público en general y además deberán estar dispuestos para las personas que tengan impedimentos visuales. A tales efectos, la Ley exige que se incorpore en sus teclados el código braille y ser de fácil acceso y utilización para estas personas. Los signos distintivos en este código deberá incluir el nombre del banco y su logo e indicará el servicio de red del cual está interconectado o pertenece.

A su vez, dichos dispensadores contarán con sistemas operativos de captura de impresiones digitales, video o fotografía del rostro, que registren las operaciones que usuarios realicen en los mismos, sin que se vea el teclado. La información e imágenes registradas estarán a disposición de las autoridades competentes autorizadas por ley. Previa a la realización de cualquier operación, deberá darle la opción al usuario para que solicite un recibo, el cual deberá ser emitido por el cajero en cuestión, en caso de no ser posible por haberse agotado el material para la emisión del recibo, deberá informarse al tarjetahabiente dándole la posibilidad de continuar o cancelar la transacción ante tal imposibilidad. Estos recibos deben señalar el monto de la

operación, retiro o transferencia realizada y el saldo disponible, especificando el cobro de impuestos, en caso de que hubiere.

CAPÍTULO III

3. Derecho de consumo

Constituye un sistema normativo, de diversas índoles, que tiene por objeto esencial la protección y defensa de los consumidores de bienes, productos y servicios destinados al consumo, así también su amplio contenido abarca temas como lo constituyen: requisitos que deben contener los mismos, los servicios que existen en el mercado relativo a publicidad, seguridad y salubridad, estipulaciones donde intervengan los consumidores, condiciones generales de contratación y prohibición de cláusulas abusivas, asociaciones de consumidores, responsabilidad por daños causados por productos defectuosos y las sanciones a aplicar en caso de violaciones de normas de ésta índole.

Es menester indicar, que estas normas de consumo, se encuentran consagradas en la Constitución Política de la República de Guatemala, conforme el Artículo 119, literal i) al preceptuar: “Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado:...i) La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”

En el ámbito moderno, surge esta ramificación en el esquema jurídico, que aunque en principio, su autonomía no es plena, actualmente los estudiosos en ciencias económicas ya discuten el tema, y se vislumbra que pronto la alcanzará, puesto que sus directrices e instituciones se encuentran bien definidas.

3.1. Definición

En el vasto campo de esta rama del derecho, descansa la confianza de los consumidores que en su diario vivir, aspiran a una verdadera protección de sus normas por parte de la entidad encargada de velar por la defensa de los mismos, es decir, que

es la encomendada a definir y determinar los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, así como el de los prestadores de bienes y servicios. Para definir el derecho de consumo se acoge la proporcionada por Fernando García Sais, quien expresa: "Derecho de consumo o derecho del consumidor, es la denominación que se da al conjunto de normas jurídicas emanadas de los poderes públicos destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

En general, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final, beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la compraventa, adquisición o arrendamiento, de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios.

El derecho del consumo no es una rama autónoma del derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del derecho mercantil, del derecho civil y otros dentro del derecho administrativo e incluso del derecho procesal."¹²

Dada la gran desigualdad que suele existir entre consumidores-usuarios y las grandes sociedades proveedoras de bienes y servicios, así como a la proliferación de las contrataciones en masa mediante los llamados contratos de adhesión, los distintos ordenamientos jurídicos en la actualidad, han ido determinando la necesidad de proceder a equilibrar la relación convenida, mediante medidas que controlen la calidad de los productos y servicios.

El derecho de consumo cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y los consumidores entre los cuales se precisan los siguientes:

a) En los contratos de adhesión. Se prohíben las cláusulas abusivas que desequilibren la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios, se trata de

¹² García Sais, Fernando. **Derecho de los consumidores a la información, una aproximación a la publicidad engañosa en México.** Pág. 38.

asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de la contratación que el empresario pretende utilizar.

- b) Calidad de los bienes y servicios ofrecidos. Los bienes y servicios prestados deben llenar todos los requisitos mínimos señalados, mediante estándares previamente aprobados por la autoridad.
- c) Regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público.
- d) Establece procedimientos especiales para que los consumidores y las asociaciones y organismos públicos creados para su defensa puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas abusivas.
- e) Enumera un elenco de infracciones por parte de los empresarios y las correspondientes sanciones a imponer por las autoridades competentes en materia de consumo.

3.2. Antecedentes históricos

Se puede decir que el derecho de consumo se ha conceptualizado muy recientemente, tomando en consideración, la expansión que ha tenido el comercio y el intercambio de bienes y productos, así como el aumento de la población que en su mayoría está constituida por consumidores, de tal suerte que el Estado ha tenido que intervenir en esas relaciones, porque evidentemente existe una desigualdad entre éstos y los proveedores, y como se verá más adelante, mucho antes que en Guatemala se emitiera la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, esta rama del derecho ya había sido regulado por la comunidad internacional.

En las relaciones de consumo, coexisten dos polos opuestos, el comerciante, mercader o proveedor y el cliente, consumidor o usuario, en ese orden de ideas, como se puede apreciar en la colección de textos económicos publicado por el departamento de

publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el cual se refiere: “Con el desarrollo de la producción de mercancías aparecieron los mercaderes, quienes movidos por su afán de ganancias, compraban las mercancías a los productores para llevarlas al mercado, situado a veces a bastante distancia del lugar de producción, y venderlas a los consumidores.”¹³

Sin duda, uno de los acontecimientos relevantes de la historia de la humanidad, es el aparecimiento de esos extremos 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.

El consumidor y comerciante, en sus relaciones de consumo permitieron el aparecimiento de mercados locales, donde se intercambiaban mercancías a cambio de otras, como se expresa en la publicación antes indicada: “Gradualmente todas las formas del dinero fueron desplazadas por la moneda metálica. El primer dinero metálico apareció en los países del antiguo oriente en el que, durante los milenios III y II antes de nuestra era, ya circulaban los lingotes de bronce, plata y oro. Las primeras monedas de estos metales se comenzaron a usar a partir del siglo VII de la era antigua (Antes de Jesucristo). Las monedas de hierro se empleaban en Grecia ya desde el siglo VIII antes de la era actual. En los siglos V y IV antes de nuestra era, Roma sólo conocía las monedas de cobre, posteriormente, las monedas de hierro y cobre fueron sustituidas por las de plata y oro.”¹⁴

El elemento material que interviene en las relaciones de consumo, es el dinero metálico, utilizado como mercancía universal para valorar todos los demás bienes, y que actúa como intermediario en estas relaciones para adquirir productos, además, determina el perfeccionamiento del aparecimiento del proveedor y el consumidor, y como

¹³ Publicación del Departamento de Publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. **El derecho de consumo**. Pág.16.

¹⁴ **Ibid.** Pág. 16.

consecuencia de ello, surgen los mercados locales, en donde la actividad primordial es la desempeñada por los comerciantes, quienes compran mercancías directamente de los productores, para trasladarlas a lugares más distantes, y allí revenderlas a los consumidores o compradores finales.

A estas personas conforme se iban especializando en su actividad mercantil lucrativa, se les denominaba a través de la historia como mercaderes, comerciantes, fabricantes, importadores, exportadores, empresarios, vendedores, entre otras denominaciones. En la actualidad se les define, conforme el Artículo dos del Código de Comercio de Guatemala al preceptuar: “Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

- 1o. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y 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. Los auxiliares de los anteriores.”

Es importante señalar que además de la regulación anterior, respecto al comerciante o proveedor la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en su Artículo tres literal g, también brinda otra definición al establecer: “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.”

Al analizar la actividad de los proveedores, consumidores y su interrelación con los mercados, se identifica la circunstancia de masificación de la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas y el ánimo de lucro de los proveedores, en este sentido la colección de textos económicos ya relacionado revela lo

siguiente: “El incremento de la producción artesanal y agrícola, vinieron a reforzar los nexos económicos entre las distintas regiones dentro de cada país, contribuyendo a la formación del mercado nacional.”¹⁵

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

La revolución industrial, contribuyó a mejorar la productividad y el crecimiento de los mercados, así como influyó en las relaciones de consumo como lo indica Felipe Mendizábal: “La revolución industrial y comercial en la segunda mitad del siglo XVIII, vino a consolidar al naciente capitalismo.”¹⁶

Continúa indicando el autor citado: “La actividad económica ha manifestado un notable auge y un desarrollo tremendo, la revolución industrial se basó esencialmente en el carbón y el hierro. Se necesitaron grandes cantidades de hierro para la fabricación de máquinas, de ferrocarriles y material rodante. El uso del ferrocarril marcó una etapa trascendental en la historia económica, gracias a él se abrieron nuevas áreas donde influyó la colonización de los europeos, ampliándose los mercados; el comercio internacional cobró una inusitada actividad; el abaratamiento del transporte influyó poderosamente para que los productos se pudieran colocar en mercados lejanos. No debe dejar de mencionarse el gran desarrollo de la industria naviera que contribuyó al enorme auge del comercio.”¹⁷

En ese orden de ideas, con el desarrollo del mercado internacional, se aceleró el paso de la producción artesanal a la fabricación en masa, entendiéndose como tal, la elaboración de cantidades grandes de productos, en donde la base fue la utilización de la máquina, aunado al deseo de lucro de los proveedores, dando como resultado un poderoso medio para producir bienes o servicios en cantidades cada vez mayores, lo

¹⁵ **Ibid.** Pág. 25.

¹⁶ Mendizábal y Mendizábal, Felipe J. **Introducción a la economía.** Pág. 50.

¹⁷ **Ibid.** Pág. 65.

que trajo como consecuencia que los mismos carecían de controles de calidad, que afectaban negativamente la salud e inclusive la vida del consumidor.

3.3. Organizaciones internacionales para la protección de consumidores y usuarios

En los distintos países del mundo se crean entes protectores del consumidor y usuario de bienes y servicios, cuya legislación quizá varíe en cuanto a las funciones, así también el campo que les señala, pero al final de cuentas, tienen como común denominador, la protección, en el presente trabajo se recopilan algunas naciones que han implementado y creado un ente rector con el anhelo de hacer efectivo los derechos, los cuales en los siguientes apartados se mencionan.

Se toma como punto de partida los Estados Unidos de América, puesto que, precisamente en ese país surgió la primera organización para la protección del consumidor-usuario de productos y servicios, para el efecto citaremos a Héctor Guerrero Barco, quien en relación al tema expresa: “El movimiento de consumidores nace en los Estados Unidos de América en el año 1928 como consecuencia de la fundación de una organización denominada Unión de Consumidores, posteriormente en el año 1942 se creó el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca, extendiéndose a partir del año 1960 por distintos países del continente europeo, conformándose en Francia el Instituto Nacional del Consumo.

En el caso de América, estas agencias y oficinas están en un proceso reciente de establecimiento y sus posibilidades, en general, son bastante limitadas. En países europeos basta nombrar la posibilidad de quejarse en la Oficina de Protección al Consumidor, para que inmediatamente el proveedor del servicio solucione los problemas y es tan efectivo, en ese continente, que es necesario que en el nuestro se implementen medidas en tal sentido.”¹⁸

¹⁸ Guerrero Barco, Héctor Edmundo. **Análisis jurídico del derecho de consumo y su incidencia en el consumidor electrónico.** Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Pág. 18.

En el caso del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, por sus siglas MEIC, en Costa Rica, es el ente encargado para velar por el cumplimiento de las normas referentes al consumo, los escritores refieren: “El Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC, es uno de los ministerios que integran al Poder Ejecutivo de Costa Rica, cuya misión es ser el ente rector de las políticas públicas de Estado en materia de fomento a la iniciativa privada, desarrollo empresarial y fomento de la cultura empresarial para los sectores de industria, comercio y servicios, así como para las pequeñas y medianas empresas.

Según el Decreto Ley número 32473, que contiene la Ley Financiera, las funciones principales del Ministerio de Economía, Industria y Comercio son las siguientes:

- a) Participar en la formulación de la política económica del gobierno y en la planificación nacional, en los campos de su competencia.
- b) Ser el ente rector de las políticas públicas de Estado en materia de fomento a la iniciativa privada, desarrollo empresarial y fomento de la cultura empresarial para los sectores de industria, comercio y servicios, así como para el sector de las pequeñas y medianas empresas.
- c) Tendrá a su cargo, con carácter de máxima autoridad, la formulación y supervisión de la ejecución de las políticas empresariales, para ello, podrá establecer la organización interna más apropiada acorde con este cometido y los mecanismos de coordinación idóneos con las instituciones tanto del sector público como del sector privado, para mejorar la efectividad de los programas de apoyo ejecutados por instituciones del sector público y del sector privado.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio ha fijado objetivos claros de desarrollo institucional, los cuales pretenden cumplir con sus deberes y obligaciones para todos

los ciudadanos costarricenses. Es por esta razón, que presenta en su página web los principales componentes del accionar institucional.”¹⁹

Por su parte, en Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio, por sus siglas SIC, es el ente rector para dar cumplimiento a las políticas relacionadas al consumo y para darle mayor profundidad al tema, en mención, los autores manifiestan: “Es un organismo de carácter técnico, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano. Dentro del esquema que plantea la Constitución Política y el contexto económico, la Superintendencia, cuenta en su estructura con las siguientes áreas misionales, hacia las cuales se orienta su labor:

- a) La Delegatura de Promoción de la Competencia. Constituye una parte de la Superintendencia de Industria y Comercio que es la encargada de vigilar el cumplimiento de las normas que garanticen la libertad de competencia en los mercados.
- b) La Delegatura de Propiedad Industrial. Es la que cumple la tarea de conceder los derechos de uso de los signos distintivos y las nuevas creaciones, y promover la transferencia de información tecnológica.
- c) La Delegatura de Protección del Consumidor. Es la encargada de vigilar el cumplimiento de las normas que enmarcan la defensa de los derechos de los consumidores y fomentar el mejoramiento de la calidad de bienes y servicios.

Principales funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio:

- a) Velar por la observancia de las disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal.

¹⁹ [Http://www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr). (14 de agosto de 2008).

- b) Controlar y vigilar las cámaras de comercio, sus federaciones y confederaciones.
- c) Coordinar lo relacionado con los registros públicos.
- d) Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección del consumidor.
- e) Revisar las decisiones que adopten los operadores de los servicios de telecomunicaciones no domiciliarios; en cuanto a las peticiones, quejas y reclamos que presenten los usuarios y suscriptores de los servicios.
- f) Fomentar la calidad en los bienes y servicios.
- g) Organizar y administrar el sistema nacional de normalización, certificación y metrología.
- h) Administrar los programas nacionales de control industrial de calidad, pesas, medidas y metrología.
- i) Organizar los laboratorios primarios de control de calidad y metrología.
- j) Administrar el sistema nacional de propiedad industrial.
- k) Autorizar la actividad de las entidades de certificación en el territorio nacional, así como velar por su funcionamiento y la prestación eficiente del servicio.
- l) Inspeccionar, controlar y vigilar las actividades realizadas por las entidades de certificación de firmas digitales en el ámbito del comercio electrónico.
- m) Integrar y actualizar la lista de evaluadores de bienes.

n) Asesorar al gobierno nacional en la formulación de políticas relacionadas con propiedad industrial, protección del consumidor y promoción de la competencia.”²⁰

En los sistemas económicos abiertos basados en la libertad de competencia, como el que opera actualmente en el país, el mercado asume un papel de primer orden ya que constituye la estructura comunicativa de la oferta y la demanda. La política de protección al consumidor tiene su fundamento en el reconocimiento de la necesidad de acciones tendientes a conocer los derechos de los consumidores, la seguridad, salud y protección de los legítimos intereses económicos, así como a la información y a la participación. Al respecto, los tratadistas advierten: “La Superintendencia es responsable de vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el Estatuto de Protección del Consumidor, Decreto 3466 de 1982, en tal virtud tramita las denuncias que se presentan e inicia investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención. En este campo tiene facultades administrativas para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para reprimir a los infractores y para resolver sobre la garantía mínima presunta.”²¹

Por su parte, en México mediante la entidad de Protección Federal del Consumidor, conocido por sus siglas PROFECO, que promueve la protección a los derechos del consumidor, así como de fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, en ese sentido, cabe señalar que los escritores al respecto indican: “Teniendo como visión la de ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley. La Protección Federal del Consumidor tiene como objetivos fundamentales:

- Proteger los derechos del consumidor.

- Promover los derechos del consumidor.

²⁰ [Http://www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co). (09 de agosto 2008).

²¹ [Http://www.sic.gov.co/index](http://www.sic.gov.co/index). (14 de agosto 2008).

- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

Líneas estratégicas institucionales:

- Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo.
- Fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesoría.
- Desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores.
- Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo.
- Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores.
- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.
- Contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción.
- Fomentar la transparencia o eficientar las políticas de transparencia.
- Eficientización del desempeño institucional.”²²

²² [Http://www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx). (13 de julio de 2008).

Lo anterior, busca cumplir con los objetivos y derechos fundamentales de los consumidores-usuarios que fueron reconocidos y aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1985, los que a continuación se detallan:

Derecho a la información. La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que se ofrezcan, debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que se pueda elegir sabiendo lo que se compra.

Derecho a elegir. Al decidir por un producto o servicio, nadie puede presionar, condicionar la venta a cambio de comprar algo que no se quiere, o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.

Derecho a no ser discriminado. Al comprar un producto o contratar un servicio, no se puede negar, discriminar o tratar mal por razón de sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, por tener alguna discapacidad o cualquier motivo similar.

Derecho a la protección. Derecho a ser defendidos por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes; también para organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete los derechos, el consumidor puede presentar una queja o llamar por vía telefónica para denunciar algún abuso que se esté cometiendo en su contra.

Derecho a la educación. Se puede recibir educación en materia de consumo, conocer los derechos y saber de qué forma protege la ley, así como para organizarse con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.

Derecho a la seguridad y a la calidad. Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad.

Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.

Derecho a la compensación. Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos. Si los proveedores no cumplen lo que prometen, los consumidores tienen derecho a que se compensen, ya sea devolviendo el dinero, reduciendo el precio del producto o reparándolo sin costo.”

Por otro lado, en México existe la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, conocido también por sus siglas como CONDUCEF, cuya función estriba en la protección exclusiva del mercado financiero del país, ya que es un organismo público descentralizado, que tiene por objeto, promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las entidades monetarias que operan dentro del territorio nacional, así como crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios de índole económico.

Esta entidad atiende consultas sobre la forma de operación de la referida Comisión, para lo cual se expondrá el procedimiento mediante el cual se puede brindar atención al usuario, así como respecto del alcance de la comisión en cuanto a las necesidades particulares de cada caso que plantee el usuario.

Siguiendo las directrices definidas por la Asamblea General de las Naciones Unidas con relación al derecho de protección del cual se deriva la facultad de reclamo o queja, los autores al abordar el tema, refieren: “Para presentar reclamaciones en el ámbito accionar, la CONDUSEF es competente cuando existan controversias en la interpretación de los compromisos asumidos implícita o explícitamente, derivados de la suscripción del contrato de adhesión, a través del cual el usuario contrató el servicio o adquirió el producto ofrecido por la institución financiera.

También se atenderán reclamaciones cuando a criterio del usuario, la institución financiera haya actuado de manera indebida, o cuando haya incumplido con lo planteado en los contratos suscritos con el usuario.

Adicionalmente, la CONDUSEF está facultada para analizar y verificar que la información publicitaria y toda aquella utilizada por las instituciones financieras para comunicar los beneficios o compromisos, que el usuario asume al adquirir un producto o contratar un servicio, sea veraz, efectiva y que no induzca a confusiones o interpretaciones equívocas.”²³

Es decir, que esta entidad, tiene facultades de asesoría, pero a su vez, tiene potestad para atender quejas y de verificar la información publicitaria que reciben los consumidores, pero en el desarrollo de su actuar debe hacerlo en coordinación con la Protección Federal del Consumidor, por sus siglas PROFECO.

3.4. La protección de los consumidores en el derecho comparado

Resulta difícil determinar la naturaleza del derecho de consumo, puesto que, es innegable las diversas posiciones de los estudiosos al analizar el tema, a tal grado que en la actualidad no existe una vertiente predominante ya que para algunos autores, las normas jurídicas reguladoras de las relaciones de consumo constituyen un derecho social; para otros, una nueva rama que se ha separado paulatinamente del derecho civil, laboral y mercantil, que tiene por objeto la protección de los derechos colectivos.

Lo cierto es que, dado a que el consumo, es la última fase del proceso de producción, genera determinado derecho que tiene por objeto regular un conjunto de relaciones que se constituyen entre el productor y el consumidor, a partir de las propias necesidades sociales y la distribución de bienes materiales, es por ello, que las legislaciones pueden diferir unas de otras, como sucedió en el caso de Guatemala, que esa protección

²³ [Http://www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx). (16 de agosto de 2008).

efectiva, se hizo sentir hasta hace poco tiempo, con la promulgación del Decreto 6-2003 del Congreso de la República que regula la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, respondiendo a los compromisos y obligaciones contraídas por el Estado de Guatemala ante las Naciones Unidas, desde los años ochentas, ello evidencia que antes de ese compromiso no le interesaba proteger a una colectividad mucho más numerosa, como lo son los consumidores o usuarios, frente a una escasa como lo constituyen los proveedores de bienes o servicios.

En general, en casi todas las legislaciones se puede determinar que la protección al consumidor se garantiza en forma individual y colectiva. De ahí que, la complejidad de este sistema de reglas tiene vertientes de derecho público y privado. Por otra parte, al estar incluidas en dichos sistemas de normas, necesariamente inciden otras en el ámbito sustantivo y adjetivo, por lo que se considera que el derecho del consumidor se presenta como una rama de derecho mixto. En otros ordenamientos, también se encuentra ligado al derecho a la información y salud, esto trae como consecuencia de que se constituya como un apéndice de los derechos difusos y colectivos.

Al señalar los aspectos relevantes del derecho de consumo en el ámbito internacional, López Alvizures, destaca: "En el derecho comparado la protección a los consumidores cobra especial relevancia. Los puntos más destacados del nuevo derecho a 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, recogiendo el esquema que se suele denominar de intereses difusos o de acciones de clase, legitima las asociaciones para representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos.
- b) Las diferentes leyes contienen una regulación de las condiciones generales de la contratación en los contratos de adhesión con los consumidores y usuarios, que

establece una prohibición de las cláusulas que pueden considerarse abusivas con una expresa sanción de nulidad de las mismas y establece reglas específicas de interpretación de tales cláusulas.

- c) Las leyes generalmente, establecen un sistema de responsabilidad objetiva por los daños dimanantes de la utilización de los productos o servicios.”²⁴

Con relación al tema abordado, en la república de Nicaragua, desde 1983 se celebra el día mundial de los derechos del consumidor para estrechar relaciones, puesto que, en el año de 1985, fue reconocido por la Organización de las Naciones Unidas, lo referente a la protección de los consumidores y usuarios como parte de sus derechos humanos.

No obstante, es notorio, que actualmente existan miles de nicaragüenses demandando hacer efectivo sus derechos por parte de las autoridades encargadas, debido al crecimiento de violaciones a sus derechos. A menudo se observan alzas en las tarifas de los servicios básicos, sin obviar que la mayor parte de los reclamos de la población son referidos a las facturas de electricidad, agua potable y telefonía, razón por la cual, mujeres y hombres acuden a expresar su desacuerdo.

Los entes encargados de resguardar los derechos y sancionar las violaciones de las normas tutelares de los consumidores, en primer orden se encuentra el Centro Nicaragüense de Derechos Humanos, puesto que, como se mencionó anteriormente ese país ha consagrado este tipo de derechos entre sus normas de índole humana, resulta evidente que los ciudadanos planteen sus quejas ante la referida entidad, a su vez, pueden acudir ante la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, pero cabe resaltar que casi nunca se dirigen a la Dirección de Defensa del Consumidor, que es también otra institución gubernamental facultada para el efecto.

Por lo tanto, en ese país se evidencia que existen mecanismos legales o normativos

²⁴ López Alvizures, Ana Gabriela. **La necesaria protección al consumidor y usuario dentro de la contratación en masa en Guatemala.** Tesis de grado, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Pág. 74.

que protegen los derechos de los consumidores y usuarios pero al igual que en el medio guatemalteco se atraviesan circunstancias negativas, derivadas, por un lado del desconocimiento de información, es decir, no se sabe a dónde acudir como consumidor a interponer una denuncia, a pesar de que el derecho de consumo es universal, y por otro lado, la falta de interés del Estado de Nicaragua por contrarrestar esta problemática.

No cabe duda que es un derecho esencial para el consumidor estar informado sobre el costo, origen y otros aspectos relacionados con el producto a adquirir. Es fundamental, a fin de poder contar con elementos esenciales a la hora de tomar la decisión de obtenerlo o no. Actualmente la información que se recibe de los productos, se limita a que sea veraz y suficiente respecto a sus características esenciales.

Los derechos de los consumidores, ya sea individuales o bien de carácter colectivo, se reglamentan en la dinámica de proteger al consumidor o usuario de los abusos del mercado, de sus excesos y distorsiones, con la finalidad de preservar la libertad de opción de los individuos y la existencia de un proceso económico abierto.

Para el caso de Costa Rica, en la actualidad, el derecho de consumo está directamente relacionado con el lugar que la colectividad le reserva en sus relaciones económico-sociales, al respecto los tratadista señalan: "Para este país, el fundamento de la creación de normas relacionadas a la protección de los consumidores o usuarios, se basó a que el derecho del consumidor abarca de primero las normas que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Comprende también otras normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como las que aseguran representación y actuación adecuada para los consumidores ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado, como lo es la Comisión Nacional del Consumidor.

Entre las preocupaciones del derecho del consumidor en Costa Rica se puede mencionar la masificación de las relaciones de consumo, la escasez de información al

consumidor, la utilización de métodos comerciales abusivos, la publicidad, especialmente la engañosa y abusiva, el control de precios y tarifas, y la representación de los consumidores.”²⁵

El cuanto a esta rama del derecho, en este país se constituye como un sistema completo de normas, principios e instrumentos de implantación a favor del consumidor, puesto que, sus directrices regulan un conjunto de lineamientos y leyes que protegen al usuario en la relación jurídica. Se encuentra en ella un elemento objetivo, que es la relación de comercio, así como un elemento subjetivo, siendo ello la protección que brinda la legislación.

Es importante recordar que su legislación, esta orientada hacia el respeto de cuatro derechos básicos que posee el consumidor, a decir:

- a) Derecho a la seguridad.
- b) Derecho a la información.
- c) Derecho a la elección.
- d) Derecho a ser escuchado.

En 1995 se crea una ley especial llamada Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en el Artículo uno de dicha Ley se establece: “Objetivos y fines. El objetivo de la presente ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.”

En el Artículo 29 de la referida Ley, se proporciona una enumeración de los derechos de consumidores al indicar: “Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones

²⁵ [Http:// www.goesjurídica.com.html](http://www.goesjurídica.com.html). (12 de julio de 2008).

internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que afectan su salud, seguridad y el ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de éstos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

Para comprender exactamente los derechos del consumidor, es preciso establecer una definición conforme la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y para ello el Artículo 28 establece: "Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o

los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el reglamento de esta ley- que adquiera productos terminados o insumos para integrar los en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.”

La última parte de ese Artículo, se considera muy preciso debido a que en otras legislaciones no se considera consumidor a la persona que lleva a cabo insumos para integrar los en los procesos para producir, lo que trae gran confusión, debido a que, no es lo mismo que una persona compre maíz para su propia alimentación o para su familia, que para utilizarlo en un proceso de producción por ejemplo, para alimentar aves de su gallinero, para su venta posterior, es decir, es diferente un proceso de producción de tipo doméstico con uno para empleo personal del consumidor.

Tal y como se desprende del contenido de la Ley en mención, los derechos del consumidor son de carácter fundamental e irrenunciables para él, siendo los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el ambiente.
- b) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- c) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- d) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- e) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de elegir y la igualdad en la contratación.

- f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de éstos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.
- h) Los anteriores derechos no deben ir en perjuicio por lo establecido en contratos, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres.

Un aspecto importante que se reguló en la Ley en mención, lo constituye el hecho de que conforme el Artículo 19 se creó la Comisión Nacional del Consumidor, es relevante, en el sentido que, en este país, existe un proyecto de ley en el Congreso de la República que pretende la creación de un ente similar, y se considera que vendría a fortalecer de gran manera las relaciones entre consumidores y usuarios, puesto que en la actualidad la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario carece de potestad y capacidad para darle pleno cumplimiento a sus deberes y objetivos.

Como se indicó anteriormente, es loable la decisión legislativa de los costarricenses al crear esa Comisión la cual tiene las funciones enmarcadas en el Artículo 19 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor al preceptuar: “Creación de la Comisión Nacional del Consumidor. Se crea la Comisión Nacional del Consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los capítulos V y VI de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para Promover la Competencia”. Dada la función de la Comisión Nacional del Consumidor, se infiere, que es el ente encargado de conocer, tramitar, resolver y sancionar las infracciones que se cometan en contra de los consumidores o

usuarios de bienes y servicios, es decir, de sancionar las violaciones cometidas a los derechos de los consumidores.

Esta comisión cuenta con un órgano de ayuda denominado unidad técnica de apoyo y asesoría externa, dicha entidad esta formada de manera interdisciplinaria y se encarga de recibir y tramitar las denuncias.

Conforme el Artículo 50 de la Ley aludida, se le concede una serie de potestades a esa Comisión estableciendo: “La Comisión nacional del consumidor tiene las siguientes potestades:

- a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con el Artículo 29 de esta Ley.
- b) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el artículo 41 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general.
- c) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el Artículo 17 de esta Ley cuando dañen al consumidor.
- d) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta Ley, mientras se dicta resolución en el asunto.
- e) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el artículo 60 de esta Ley. La Comisión Nacional del Consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión,

conforme al Artículo 39 de esta Ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.

- f) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda.”

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

La publicidad forma en el consumidor, una expectativa comprensible, la cual se traduce en la credibilidad del público que puede ver afectado su interés de confianza. Para obligar al empresario y generar derechos para el consumidor es necesario que el contenido de la oferta publicitaria, sea precisa.

Las desviaciones publicitarias provienen de la falsedad o el engaño contenidos en el mensaje, para el consumo de un producto de menor calidad como el que realmente describe.

También es materia de preocupación la publicidad abusiva que utiliza como recurso la difusión de valores inapropiados para la sociedad y que pudieran resultar perjudiciales para los consumidores, como por ejemplo, la violencia, el miedo, y la discriminación.

3.5. Necesidad de que se regulen medidas de protección a favor de las personas que utilizan cajeros automáticos de los bancos del sistema

En la actualidad, como se ha evidenciado con las denuncias que se plantean ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por sus siglas DIACO, existe

inconformidad por parte de los usuarios de los cajeros automáticos, y es menester que se regulen mecanismos que las protejan ya que a la fecha no existen medidas de seguridad apropiadas, y con ello, se causa grave perjuicio a los usuarios, no sólo por los altos índices de criminalidad, sino también, porque no existe forma de comprobar tantas injusticias que se suscitan a diario, entre otros, podríamos mencionar en forma ejemplificativa cuando el cajero proporciona una cantidad de dinero menor y resulta que era otro el monto solicitado, o bien, si en el cajero se realiza la transacción como bien hecha, y no proporciona el efectivo, mientras que al usuario se le ha debitado la cantidad que operó, o bien el hecho de que la máquina retenga la tarjeta y el usuario tenga que pagar un costo adicional para la reposición.

Ante todas estas circunstancias, se hace necesario considerar que deben regularse en la legislación nacional, los siguientes medios de seguridad en el uso de los cajeros automáticos de los bancos del sistema:

- a) Colocación de cajeros: Es imposible que el usuario pueda prever con antelación la seguridad que brinda un determinado cajero, porque se supone que si lo establecieron allí, implica que debieron haber realizado toda la planificación que conlleva tomar medidas de protección por parte del banco propietario, no obstante, la realidad refleja que existen algunos que se encuentran aislados o inapropiados, sin cámaras de vigilancia, mal iluminados, todo ello deviene necesario su inclusión de forma específica en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- b) Instrucciones directas: Que al momento de otorgársele al usuario una tarjeta de crédito o débito el banco emisor tenga la obligación de comunicarle, de forma escrita, las instrucciones necesarias para utilizarla en las que se incluyan, las ventajas a obtener, los servicios que se brindan a través de ellas, que hacer cuando existan dificultades que devienen del uso o bien si la misma es retenida y no como sucede en la actualidad, que las mismas son entregadas sin ninguna clase de orientación.

- c) Colocación de teléfonos dentro de la cabina: Se debe indicar qué procedimiento debe emplear el usuario de los cajeros automáticos de los bancos del sistema cuando la tarjeta quede retenida en la ranura en el sentido de que no conviene perderla de vista y llamar inmediatamente al banco debiéndose para el efecto colocarse un teléfono en cada cabina de cajero automático.
- d) Recomendaciones sobre el PIN: El emisor de la tarjeta debe establecer en la documentación que entrega al usuario la forma de utilizar su número de tarjeta o pin el cual debe memorizar y no revelar a nadie dicho número.
- e) Comprobar la operación: También se le debe indicar las ventajas que implica obtener los comprobantes de retiro, para llevar de forma rigurosa un control monetario y en caso de duda comunicárselo a los personero del banco respectivo, puesto que en reiteradas ocasiones los usuarios no se percatan de las debitaciones que se realizan en sus cuentas.
- f) Creación de oficina específica: Es importante señalar que otra de las medidas consiste en gestionar por parte de los bancos del sistema la creación de un departamento específico que atienda problemas relacionados con el uso, retención, y reposición de tarjetas para uso con cajero automático y en general todo tipo de situaciones o percances que se susciten con su uso, a su vez se tome en consideración que dada su naturaleza, uso y beneficio que ofrecen, dicho departamento debería atender, aunque sea poniendo a disposición de las personas una línea telefónica que atienda estos servicios las 24 horas del día, incluyendo los fines de semana, que se considera es cuando la población incrementa la utilidad de este servicio.

Los cajeros automáticos son herramientas cómodas y útiles para obtener dinero en efectivo, pero para su uso se debe tener ciertas precauciones y tomar medidas de control, es por ello que en este trabajo de tesis se proporcionan algunos consejos

técnicos de seguridad para la protección, mientras se realiza una transacción en uno de ellos:

- a) Conviene tener mucho cuidado al usar cajeros automáticos que se encuentren aislados, especialmente de noche.
- b) Es necesario asegurarse, que nadie pueda ver cuando se ingresa el número de identificación personal, PIN, o la cantidad de la transacción.
- c) Contar el dinero extraído, guardarlo inmediatamente al igual que la tarjeta y el recibo de correspondiente.
- d) Cuando se vea a personas sospechosas, es preferible no utilizar el cajero automático.
- e) Si se utiliza uno de ellos dentro de un lugar cerrado que requiera de la tarjeta para abrir la puerta, se debe evitar que desconocidos entren.
- f) Cuando se utiliza una máquina electrónica externa para vehículos, se debe cerrar las puertas del automóvil y las ventanillas.
- g) Cuando se utilicen estos aparatos, no se deben dejar abiertas las puertas del vehículo, tampoco descuidar las llaves o bienes, mucho menos dejar encendido el motor del mismo.
- h) Si se llegara a perder la tarjeta, se debe contactar de inmediato a la institución bancaria que la expidió, para dejarla sin vigencia, ya que con ello se evita que otras personas hagan mal uso de ella.
- i) Siempre se debe imprimir y tomar el recibo correspondiente.

- j) Se debe conservar los recibos, para compararlos con el estado de cuenta mensual, ya que es la mejor manera de comprobar operaciones y facilita la contabilidad personal.

3.6. Motivos que impulsaron la creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

El Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, forma parte de un conjunto de leyes destinadas a ordenar el funcionamiento de los mercados internos, buscando mejorar la eficiencia y la protección general del consumidor y usuario.

Dada la trascendencia e importancia para el presente trabajo, se transcriben los motivos que impulsaron la creación de la aludida Ley, en el que se refiere: “Como consecuencia del proceso de globalización, los países de América Latina han venido asumiendo el reto de adecuar sus instituciones económicas a la denominada economía de mercado.

Con la apertura económica se permitirá el acceso a los mercados de bienes y servicios en diversas cantidades, calidades y precios, sin embargo, en nuestro país los consumidores y usuarios se encuentran desprotegidos con relación a las prácticas de los proveedores, por ello una revisión de la legislación nacional en materia de defensa del consumidor deja en claro la necesidad de una reforma en la materia, ya que la institucionalización de la defensa de los consumidores tiene mucha importancia.

La actual legislación vigente desde el 15 de enero de 1985, Decreto Ley 1-85 Ley del Protección al Consumidor, tiene como objeto controlar y evitar el alza inmoderada en el precio de los productos y servicios, pero contiene algunas debilidades que se han puesto en evidencia, a la hora de su aplicación, su limitada cobertura, de disposiciones hace imprescindible e impostergable la aprobación del presente proyecto de ley.

La aprobación de la nueva ley se ha hecho necesaria, debido a que Guatemala

no ha actualizado su legislación y como actualmente se encuentra, no responde a las necesidades de protección que demandan los consumidores.

En la preparación de este proyecto se han tomado en cuenta los objetivos y directrices para la protección al consumidor propuestos por la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (International Organization of Consumers Unions-IOCU). También fueron revisadas y analizadas las más recientes leyes aprobadas en otros países sobre la materia.

Esta iniciativa de ley, reconoce la importancia de contar con un marco legal adecuado y moderno, que satisfaga tanto los requerimientos nacionales como los internacionales. Además, en éste se otorga preeminencia al establecimiento de un conjunto de normas mínimas, para facilitar y darle certeza al libre intercambio, entre los consumidores y proveedores. Con este proyecto se busca promover la competencia, de acuerdo con normas aplicables a los diferentes actores del mercado, lo cual redundará en mayores beneficios para los consumidores y a la vez, apoyando el crecimiento económico.

El proyecto toma en cuenta aspectos tales como una mayor disponibilidad de información, certidumbre respecto a las normas comerciales y la existencia de un ente que además de velar por el cumplimiento de dichas normas, se constituya en una instancia conciliadora en la solución de conflictos.

En este sentido, es necesario estar concientes que el Estado no debe intervenir en dirigir de manera determinada las actividades económicas, sino que debe constituirse en un elemento facilitador para el consumo del mercado.

El proyecto de Ley de Protección al Consumidor se enmarca en el artículo 119 inciso i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, en la cual “establece la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de la exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”

Como se puede desprender de los apartados anteriores, los nuevos lineamientos que se tomaron en cuenta para la creación de la Ley en mención, se desprendieron, en su mayoría de la legislación de otros países, en los que se observó si su aplicación y desarrollo es eficiente, como en el caso de Costa Rica, que ya se puso de manifiesto anteriormente, pero es relevante el hecho de que con la nueva ley era recomendable la creación de un ente además de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, como lo constituye una Comisión Nacional del Consumidor, como sucede en el caso de los costarricenses, y con ello lograr que sus autoridades se conformen como órgano colegiado, para definir de mejor manera las políticas de protección a los sujetos que interactúan en la relación de consumo.

El proyecto además de contar con un marco legal adecuado y moderno, toma en consideración aspectos importantes, como los son: la disponibilidad de información, certidumbre, el crecimiento económico que satisfaga tanto los requerimientos nacionales como los internacionales.

Además de lo expuesto con antelación, la nueva ley busca promover la competencia, de acuerdo con normas aplicables a los diferentes actores del mercado.

CAPÍTULO IV

4. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario

Esta entidad fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha cuatro de septiembre de 1995, desde su institución tiene la responsabilidad de defender los derechos de los sujetos activos dentro del derecho de consumo.

En la actualidad, se puede decir que es una institución gubernamental, con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que tiene como directriz fundamental, velar por el respeto y cumplimiento de la referida Ley por parte de los consumidores y usuarios, así también de los proveedores de servicios.

Deberá atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

4.1. Definición

Conforme lo establecido en el Artículo 53 de ese mismo cuerpo legal en el que se preceptúa: “Creación. Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que comprenden a los tribunales de justicia.”

Dentro del esquema organizativo de la administración pública, a la entidad en referencia, se le confiere una pálida independencia, puesto que, no tiene personalidad propia, y consecuentemente no puede emitir sus disposiciones, ni elegir a sus autoridades, esto hace que de alguna manera está supeditado políticamente al

Ministerio de Economía, dado a que el ministro es quien elige al director del mismo y aquel es nombrado por el Presidente de la República, y para nadie es un secreto que el esquema funcional del gobierno se encuentra definido acorde a los intereses políticos.

Con relación a la carencia de independencia, también trae como consecuencia el hecho que la DIACO, no tiene potestad de promover denuncia ante la autoridad correspondiente, en el caso de violación a la normativa penal. Por ello, en la presente investigación se recalca el aspecto de que vendría a colmar los deseos de una sociedad consumidora que aspira y necesita de un verdadero ente con potestad de perseguir y sancionar, sin ninguna clase de limitación y con plena autonomía, como sería el caso de una Procuraduría de la Defensa al Consumidor y Usuario.

4.2. Antecedentes históricos de la organización de la DIACO

Como consecuencia de establecerse un gobierno constitucional en la República de Guatemala, con una visión de reestructurar las instituciones que lo conforman, se promulgó el Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, en la actualidad se encuentra derogado, en el cual se dispuso crear el Ministerio de Economía y Trabajo, y específicamente en el Artículo 16 le asignaba las atribuciones de desarrollar en dicho Ministerio lo relacionado al tema del consumidor de bienes y servicios, por lo que en el ejercicio de esas atribuciones, se crearon las distintas instituciones de protección a los derechos del consumidor. Al respecto Mónica Abigail Gramajo elaboró un estudio en el que expone de manera detallada la evolución en la historia de esta entidad en el que indica:

“a) Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos.

Es una institución que fue creada por Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto 90, Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, para velar por el mantenimiento de

la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

b) Oficina de Estabilización Económica.

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

c) Dirección General de la Economía Nacional.

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

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

d) Dirección General de Comercio, Industria y Controles.

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

e) Departamento Administrativo de Economía y Trabajo.

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

Un año después, debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que, en tanto se hacen las revisiones pertinentes quedan a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

f) Dirección de Política Comercial y Financiera.

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

g) Dirección de Comercio Interior y Exterior.

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

h) Oficina de Control de Precios.

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

i) Dirección General de Comercio

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

La Dirección General de Comercio tendría jurisdicción en toda la República, y un plazo indefinido.”²⁶

De lo manifestado anteriormente, conforme los antecedentes históricos compilados, se puede apreciar que, antes de que fuera creada la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, a lo largo de la época, tuvo que pasar por distintas denominaciones, así mismo su finalidad y campo de actuación variaba un tanto, dado a que desde el principio no estaba bien enmarcado, parecía perderse dentro de las funciones de otras entidades, como en el caso del Ministerio de Economía y Trabajo.

También cabe resaltar, que la referida entidad, durante los gobiernos militares, se

²⁶ Gramajo Quemé, Mónica Abigail. **Informe de la historia de protección al consumidor en Guatemala**. Pág.10.

mantuvo una política pública proteccionista hacia el consumidor, pues sus lineamientos se emitían por medio de decretos leyes, los cuales contenían una serie de disposiciones, con el objeto de normar los precios finales de la canasta básica, y ésta consistía en un listado que incluía 20 productos, que según estudios nutricionales eran los indispensables para una alimentación que reunía los requerimientos mínimos de calorías, vitaminas y minerales para los guatemaltecos.

4.3. El Decreto Ley 1-85, Ley de Protección al Consumidor relativo a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

Con este Decreto, actualmente derogado, adquirió trascendencia el tema de la protección al consumidor, cuando en el año de 1985, se emitió la Ley de Protección al Consumidor contenida en el Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado, general Oscar Humberto Mejía Víctores, cuya finalidad era la de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica y por ende, su objetivo según el Artículo uno del mismo cuerpo normativo era controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país, así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que la Organización de las Naciones Unidas, en Asamblea General aprobó la resolución 39/248 del nueve de abril de 1985, en donde definen el que hacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos del consumidor y la república de Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha organización, de esa cuenta se promulgó el Decreto Ley y su reglamento.

Esta Ley, regulaba en sus Artículos dos y cuatro, que el ámbito de aplicación era para toda persona individual o jurídica, que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida y calidad de los productos y servicios esenciales, los cuales eran tipificados

como delitos económicos y sancionados por la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, con intervención, multa, cierre definitivo, cancelación de la patente de comercio e inclusive con prisión.

Debido a las sanciones, mencionadas anteriormente, que se imponían a los proveedores infractores a los derechos del consumidor, es que en la actualidad los guatemaltecos creen que la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor continúa con las mismas facultades sancionadoras, lo cual no es así, ya que conforme la ley vigente que regula esta materia, esta entidad solo puede sancionar administrativamente, aplicando, según sea el caso, apercibimientos, multas y publicación de resultados.

No fue sino hasta el año 1986, cuando se inició un esfuerzo tesonero para hacer efectiva la obligación del Estado en el campo de protección a esos derechos, con la vigencia de la Constitución Política de la República de Guatemala, la que en su Artículo 119, literal i, regula: “Son obligaciones fundamentales del Estado:... i) La defensa de consumidores y usuarios, en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación, para garantizarles su salud, seguridad, y legítimos intereses económicos.”

En cuanto a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el cuatro de septiembre de 1995, conforme el Artículo uno del Acuerdo Gubernativo 425-95, al mismo tiempo se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico, y estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El reglamento de la entidad en referencia, se encontraba contenido en Acuerdo Ministerial 250-95 de fecha 10 de octubre del mismo año, la cual norma sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia al consumidor en sus reclamaciones contra

los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos del consumidor, entre otras, por lo que de esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

En vista de los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección a los derechos del consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un ambiente de libre mercado y de competencia, el Organismo Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el proyecto de la actual Ley de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia, el referido proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003, por medio del Decreto 6-2003, reestructurando la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, conocido también por sus siglas DIACO, entidad responsable de su aplicación, proporcionándole una normativa actualizada, y líneas de trabajo a la vanguardia para hacer más eficiente la protección y la defensa de los derechos del consumidor y usuario.

4.4. El Decreto 6-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario relativo a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

Con el establecimiento de una economía de libre mercado en el país, el 18 de marzo del año 2003 se publicó la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, vigente a partir del 26 de ese mismo mes y año, la cual en su Artículo 53 establece la creación de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por sus siglas DIACO, dependencia del Ministerio de Economía, con independencia funcional y técnica, y como tal con competencia para su aplicación en todo el territorio nacional.

Dentro del actual marco legal que engloba sus directrices, una de las principales funciones que se le asigna es la de educar y orientar al consumidor o usuario, en cuanto a elegir los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores

condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal, así también cómo y dónde puede ejercer y reclamar los mismos, ya que su visión es la de ser una institución gubernamental que busca la equidad en las relaciones de consumo, antes que ser un ente sancionador de los proveedores.

Por otra parte, la misma Ley en su Artículo 107, regula que esa dependencia deberá transformarse en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario en un plazo de cinco años, a partir de la vigencia de la misma, sin embargo, en la actualidad no se ha evidenciado nada al respecto, a pesar de que el plazo conforme a la ley, ha vencido. Con relación a ello, se considera que los legisladores en ese entonces, debieron desde que se creó dicho cuerpo legal, instituir esa Procuraduría para evitar una situación como en la actualidad se esta dando.

Así mismo, importa señalar que Guatemala forma parte de los países que han hecho esfuerzos tesoneros por incluir dentro del ordenamiento jurídico interno, las normas que cumplan con la obligación de los estados de proteger los derechos de sus habitantes en calidad de consumidores, así también, de contar con una institución encargada de hacer cumplir dicha normativa, misma que se ha venido fortaleciendo a través de los años.

Sin embargo, debido a que las relaciones de consumo son cada vez más complejas, es necesario que la normativa vigente que protege los derechos de la población consumidora, esté actualizada, no sólo para hacer frente a las nuevas formas de hacer llegar al consumidor los productos y servicios, sino para estar preparados y prevenir posibles infracciones a los derechos del guatemalteco en calidad de consumidor.

4.5. Funciones

En la actualidad, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, es una entidad que depende del Ministerio de Economía y que a su vez tiene competencia en todo el

territorio nacional, cuya función esencial es velar por la protección y defensa de los consumidores y usuarios y de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Conforme lo establecido en el Artículo 54 del mencionado cuerpo normativo, al regular el tema preceptúa: “Atribuciones. Son atribuciones de la Dirección:

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

- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad con esta Ley.
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de esta Ley.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarquen en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.
- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- o) Llevar a cabo en forma directa o indirecta un programa general de verificación de las mediciones de los servicios públicos, en coordinación con los entes administrativos especializados.
- p) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.

- q) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- r) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- s) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- t) La Dirección deberá llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- u) Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- v) Las demás que le asigne esta Ley.”

Es loable, la labor del Organismo Legislativo, al regular las funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, puesto que en ella, se precisan algunas que en épocas anteriores no se tomaron en cuenta, como por ejemplo lo relacionado al tema del registro de los contratos de adhesión, aunque el mismo solo tiene lugar, a requerimiento de los proveedores, no obsta su intervención, toda vez que el ente referido visualice cualquier contrato de esos en el que se vede algún derecho del consumidor o usuario debiendo actuar con rigor.

Resulta evidente que el legislador, otorgó potestad sancionadora a la DIACO, e iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a su ley aplicable, pero es menester indicar, que antes de hacerlo, debe advertir, que las partes en conflicto hayan agotado la fase de conciliación en el que el referido ente, debe plantearles

fórmulas ecuanímes para resolver su controversia y aprobará cualquiera que sea, siempre y cuando las mismas no contraríen las leyes relacionados a la materia.

Conforme la Ley en mención, la Dirección, deberá llevar una memoria mensual de los procedimientos administrativos que se inicien ante ella, indicando los motivos por los cuales se iniciaron, las partes involucradas, el estado en que se encuentran, y cuando hayan finalizado, la resolución emitida, la que deberá ser publicada mensualmente, esto suena muy bien, puesto que, al parecer, se llevaría a cabo un riguroso registro de los procedimientos, pero lamentablemente no se indica, en que medio se debe difundir, y como consecuencia de esta deficiencia, en la actualidad no hay publicaciones con relación al mismo.

4.6. Organización

Para la realización de todos sus objetivos señalados en la Ley que regula la materia, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario está compuesta de varios departamentos los cuales en los siguientes apartados se detallan.

Departamento de promoción y asesoría al consumidor, que es la encargada de coordinar la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la organización y educación del consumidor.

Departamento de servicios al consumidor, es la encargada de recibir y diligenciar las reclamaciones que se presenten por parte de los consumidores o usuarios por situaciones que afecten a sus derechos e intereses. Propicia la celebración de convenios entre los sujetos de consumo, basado en los principios de equidad y justicia, mediante conciliación.

Departamento de verificación y vigilancia, este departamento es la que supervisa la

información recibida al presentarse una reclamación o denuncia, realiza las investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales internas, así como tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.

CAPÍTULO V

5. Presentación, análisis y discusión de los resultados del trabajo de campo

Después de haber realizado y utilizado la técnica de la entrevista a una cantidad de 50 usuarios de terminales expendedoras de efectivos de los bancos del sistema, a través de la cual y mediante la interrogación a los sujetos, se obtuvo datos relevantes a los efectos de esta investigación. Este es el momento oportuno para presentarlo, además, para brindar los estudios y observaciones meticulosas al respecto.

La referida técnica, fué de mucha utilidad, puesto que con ella, se obtuvo una amplia y abierta información. Y se aborda en este capítulo final, dado a que en éste se realiza, un amplio análisis de los datos proporcionados por las propias personas que utilizan estas máquinas electrónicas expendedoras de dinero, es decir, que en los siguientes apartados se pone en evidencia algunos descontentos y desacuerdos derivados de su uso, en los siguientes apartados se reflejan los mismos a través de las respuestas proporcionadas por los entrevistados, ello coadyuva, de gran manera, a que esta investigación guarde una estrecha relación con la realidad social que impera en el país con relación a este tema.

5.1. Entrevistas a personas que utilizan cajeros automáticos

Es una de las dos formas que adopta la encuesta, la otra es el cuestionario, y que tiene la particularidad de realizarse mediante un proceso de comunicación verbal, que se da, generalmente, a través de una relación frente a frente, entre dos individuos. Diversos autores coinciden en que esta técnica, es uno de los procedimientos más antiguos y el más utilizado por el hombre para obtener información.

Con relación a la forma en que se debe llevar a cabo la técnica en referencia, Mario Aguilar Elizardi señala: "El entrevistador debe cumplir con las reglas de aplicación de la entrevista con rigurosidad, precisión y meticulosidad, y a la vez, ser dinámico y flexible,

estar preparado para cualquier situación, que dado el carácter de la entrevista, se le puede presentar de forma sorpresiva, en definitiva, ser capaz de mantener el curso de la entrevista y obtener toda la información posible que la misma le pueda ofrecer.”²⁷

En cuanto a los tipos de entrevistas que existen, el autor citado refiere: “Según la forma que adopta la entrevista puede ser:

- a) Estandarizada (o entrevista-cuestionario). Es aquella en que las preguntas y su secuencia son uniformes, es decir, las preguntas se hacen con las mismas palabras y en el mismo orden a cada uno de los entrevistados.
- b) No estandarizadas. Es aquella en que, a diferencia de la anterior, se le da al entrevistado un tema ó conjunto de temas para que lo desarrolle.
- c) Semi-estandarizada. Es una combinación de las formas anteriores, es decir, se combinan las preguntas previamente elaboradas y estandarizadas, con la forma no estandarizadas de abordar un tema o aspecto de interés este da libertad y flexibilidad para que el entrevistado lo desarrolle.”²⁸

Con relación a la clasificación anterior, es oportuno indicar, que en esta investigación se utilizó la clase de entrevista estandarizada, ya que en forma sistemática se le proporcionó a cada entrevistado la pregunta previamente establecida.

En cuanto al presente trabajo de tesis, las entrevistas se realizaron a las personas que utilizan cajeros automáticos, así también para recabar la información idónea la misma, se extendió a los usuarios que acudían a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, a plantear sus quejas, en contra de las respectivas entidades, de ahí, la importancia de la técnica de la entrevista cuyo resultado a continuación se

²⁷ Aguilar Elizardi, Mario Ismael. **Métodos y técnicas en la investigación social**. Pág. 127.

²⁸ **Ibid.** Pág. 128.

detalla y para una mejor comprensión, al final de cada pregunta o cuestión planteada al entrevistado, se hace un breve análisis, siendo las siguientes:

Pregunta número uno. ¿Ha hecho usted uso de los cajeros automáticos de los bancos del sistema nacional?

Respuesta	Cantidad
Si	40
No	10
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Esta respuesta resulta lógica, si consideramos que en la mayoría de los casos, las personas utilizan tarjetas de crédito o débito, que les han sido proporcionadas por el sólo hecho de que aperturan una cuenta de ahorro, así también, cuando han solicitado un crédito y la respectiva entidad bancaria, les proporciona gratuitamente una, y como se ha mencionado anteriormente, no se proporciona al usuario la información adecuada respecto a su uso.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número dos. ¿Considera que los cajeros automáticos vinieron a mejorar el servicio bancario nacional?

Respuesta	Cantidad
Si	45
No	05
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Dado el número de personas y la cantidad que a esta pregunta respondió de forma afirmativa, resulta que, en efecto, el funcionamiento de estas máquinas electrónicas expendedoras de efectivo, vino a favorecer de gran manera a los bancos del sistema, en el sentido de agilizar la prestación de ciertos servicios y así también resultan beneficiados los usuarios, puesto que, con su uso, se evita tener que llegar a los

bancos a realizar las operaciones cuando se tiene la comodidad de acudir a un cajero automático y realizarlas de forma rápida y sencilla.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número tres. ¿Cree usted que los cajeros automáticos disminuyen el volumen de las filas frente a las ventanillas de los bancos?

Respuesta	Cantidad
Si	50
No	00
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Al analizar las respuestas de las personas entrevistadas, se infiere, que la totalidad respondió que el funcionamiento de los cajeros automáticos a nivel nacional vino a favorecer tanto a los bancos del sistema, como a los usuarios, en efecto, indicaron, las largas filas que se hacían en las ventanillas de las sucursales, han disminuido considerablemente, puesto que las máquinas expendedoras de dinero permiten realizar diversas transacciones de forma rápida y se encuentran instalados en lugares de acceso inmediato.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número cuatro. ¿Ha utilizado el cajero automático para efectuar otras transacciones además de retirar dinero en efectivo?

Respuesta	Cantidad
Si	04
No	46
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Del total de personas entrevistadas, cuatro contestaron que sí realizaban otras transacciones en los cajeros automáticos, independientemente de la función principal que tienen éstos, entre los que se puede mencionar: el pago de los servicios telefónicos, de energía eléctrica, entre otros. Un número considerable de entrevistados

advirtieron, que desconocían que además del retiro de efectivo, se podían realizar otros negocios en la referida máquina, pues este es otro de los temas que es objeto de discusión, ya que como se indicó anteriormente, los bancos, se circunscriben a entregar tarjetas a sus cuentahabientes, sin indicarles cuales son las ventajas que pueden obtener, mucho menos las desventajas, tampoco les indican que operaciones o qué servicios se pueden pagar con una de ellas, cuál es el monto máximo del que pueden disponer por cada día, en verdad es cuestionable todas esas situaciones.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número cinco. ¿Ha tenido algún problema generado del uso de cajeros automáticos de los bancos del sistema?

Respuesta	Cantidad
Si	35
No	15
Totalidad de personas entrevistadas:	50

De la totalidad de individuos entrevistados, 15 de indicaron que en ningún momento han tenido problemas derivados del uso de cajeros, no obstante 35 de indicaron que efectivamente, han tenido dificultades y como consecuencia de ello han planteado sus respectivas quejas ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, sin que los mismos sean atendidos, puesto que según personeros de dicha entidad, no existe esta regulación específica en la Ley que regula la materia, entre los reclamos comunes se pueden mencionar: deterioro de los cajeros, algunos de ellos se encuentran rodeados de comprobantes de retiros, otros retienen las tarjetas y que posteriormente los bancos cobran una cantidad para la reposición de la misma, no permiten realizar las transacciones en forma debida, en reiteradas ocasiones, urge realizar un retiro y dejan de ir al banco y cuando llegan al cajero, aparece que éste no tiene fondos, o que los mismos entregan billetes falsos o deteriorados, no efectúan o no registran la transacción exacta que ha realizado el usuario, entre otros que causan detrimento al patrimonio del usuario e inconformidad con el servicio.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número seis. ¿Cree usted que la ubicación de los cajeros automáticos, son adecuadas?

Respuesta	Cantidad
Si	30
No	20
Totalidad de personas entrevistadas:	50

De los entrevistados, 30 indicaron, que los sitios en los que se han puesto los mismos son adecuados, sin embargo, 20 manifestaron que no, debido a que algunos de ellos se encuentran cerca de las paradas de buses, o en lugares aislados, o sin la iluminación adecuada tanto dentro del mismo como en sus alrededores, situación que los pone en estado de indefensión y ello provoca a que resultan siendo víctimas de constantes robos después de haber realizado un retiro de efectivo. Cabe indicar que, los que manifestaron que la ubicación en los que fueron instalados, son adecuados, y que no es el lugar del cajero lo que propicia la vulnerabilidad, sino que es la precaución que se tiene al elegir el cajero a utilizar ya que se debe acudir a los que se encuentran en lugares seguros, como en centros comerciales, en donde existe seguridad privada.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número siete. ¿Tiene conocimiento si existen dificultades por las que atraviesan las personas que utilizan cajeros automáticos de los bancos del sistema?

Respuesta	Cantidad
Si	34
No	16
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Esta pregunta guarda relación con la interrogante número cinco y se realizó con el propósito de que el entrevistado confirme su postura y al analizar las respuestas, efectivamente, la mayoría consideró que las personas que utilizan los cajeros automáticos constantemente han sufrido más de una vez dificultades en su uso.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número ocho. ¿Le ha sucedido que el cajero automático ha retenido su tarjeta?

Respuesta	Cantidad
Si	11
No	39
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Del total de las personas entrevistadas, 39 manifestaron que han sufrido de algún tipo de inconformidad derivado del uso de los cajeros mismos, pero que no habían tenido ningún problema relacionado a retención de tarjeta, no obstante, 11 indicaron que en alguna oportunidad el aparato les había retenido la misma sin ningún motivo y que cuando solicitaron la reposición a la entidad emisora, ésta les cobraba una cantidad de dinero para tal efecto, a ello se suma el hecho de disponer de tiempo para realizar los trámites correspondientes para obtenerla y ello causa malestar al usuario.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número nueve. ¿Le ha sucedido alguna vez que el cajero automático le opera la transacción y le emite el recibo correspondiente, pero no le entrega el efectivo?

Respuesta	Cantidad
Si	14
No	36
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Del análisis correspondiente a la interrogante anterior, se desprende que 14 de los entrevistados manifestaron que, en efecto, si habían sufrido en alguna oportunidad el hecho de que el aparato después de realizar la operación solicitada, le emite el recibo correspondiente, pero no le entrega el efectivo y esto tiene como consecuencia el tener que acudir a la entidad bancaria a solventar esa situación y que como se indicó anteriormente, en la mayoría de los bancos no le reintegra la cantidad de dinero que el usuario ha perdido.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número 10. ¿Ha sido usted objeto de robo después de haber hecho alguna transacción en un cajero automático?

Respuesta	Cantidad
Si	17
No	33
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Respecto a la pregunta anterior, 33 respondieron que no han sido afectados por robos luego de haber realizado alguna transacción y de salir de un cajero automático, pues consideraron que las personas deben actuar con precaución a la hora de realizar un retiro, así como vigilar que al acudir a uno, debe ser en lugares apropiados en donde haya vigilancia, no obstante, 17 respondieron que sí han sufrido de robo después de realizada la transacción, así también, han sufrido de coacciones y amenazas por parte de pandilleros que les obligan a retirar grandes cantidades de dinero.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número 11. ¿Considera que existen cajeros automáticos para personas no videntes?

Respuesta	Cantidad
Si	00
No	50
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Al analizar las respuestas de las personas entrevistadas, se infiere que la totalidad respondió, que en este país no existen cajeros automáticos destinados específicamente a personas no videntes o que adolecen de incapacidades físicas que les permitan realizar sus transacciones, y gozar de los beneficios que brindan, como se indicó anteriormente, en el citado proyecto de ley venezolano, con relación al uso de un serial de identificación al tacto en código braille, que se considera de gran utilidad para personas que adolecen de alguna incapacidad visual.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número 12. ¿Cree usted que existe poca atención por parte de los bancos a los usuarios cuando plantean sus quejas relacionadas con el uso de los cajeros automáticos?

Respuesta	Cantidad
Si	32
No	18
Totalidad de personas entrevistadas:	50

En cuanto a la pregunta anterior, la mayoría de los entrevistados se ha quejado de la forma en que los bancos del sistema atienden las quejas planteadas por las personas que utilizan los cajeros automáticos, ya que han advertido que dentro de las entidades bancarias no existe un departamento específico para el planteamiento y solución de las mismas y por ende acuden a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número 13. ¿Conoce usted alguna ley que regule las medidas de seguridad que deben observar los bancos en la prestación del servicio de cajeros automáticos?

Respuesta	Cantidad
Si	10
No	40
Totalidad de personas entrevistadas:	50

Dado el número de entrevistados, 10 de ellos indicaron que ha de existir una ley que regule la prestación de ese servicio por parte de las entidades bancarias, sólo que desconocen la denominación, sin embargo, 40 entrevistados indicaron que en la actualidad, no existe alguna que regule lo relacionado con el uso de cajeros automáticos que han instalado los bancos del sistema, así mismo consideran que es necesario y de carácter urgente que el Congreso tome las consideraciones pertinentes a efecto de regular dichas medidas ya que vendría a beneficiar y proteger de gran manera a las personas que utilizan esos aparatos electrónicos.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número 14. ¿Cree que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario podría protegerle en caso de tener dificultades derivados del uso de cajeros automáticos?

Respuesta	Cantidad
Si	21
No	10
No sabe	19
Totalidad de personas entrevistadas:	50

De la cantidad de personas entrevistadas, se infiere que 21 personas indicaron que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es la que protege a las personas que a diario utilizan cajeros automáticos, pero 10 de los entrevistados indicaron que esa Ley no los resguarda, puesto que si lo haría, la DIACO atendería las quejas que plantean y 19 indicaron que no tienen conocimiento de esa Ley.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Pregunta número 15. ¿Considera que debe regularse en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario la intervención específica por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor con relación al uso de cajeros automáticos?

Respuesta	Cantidad
Si	44
No	06
Total de personas entrevistadas:	50

La mayoría de personas entrevistadas consideró que si es necesario incluir en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, lo atinente a regular lo relativo a que entre las funciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se incluya la supervisión y todo lo relacionado al uso de cajeros automáticos para que los usuarios es de los mismos gocen de la protección debida, ya que beneficiaría tanto a una población que implora seguridad y certeza en sus negociaciones y que es una obligación del Estado tomar en consideración tal situación en la planificación y

ejecución de su política de gobierno y como medio para alcanzar su fin supremo, que es la realización del bien común.

Fuente: Investigación de campo, realizada el nueve de junio de 2008.

Según un análisis general de todo lo relacionado con el trabajo de campo realizado mediante entrevista que se efectuó a 50 personas que utilizan cajeros automáticos de los bancos del sistema se infiere que la mayoría de las personas considera que los cajeros automáticos en la actualidad son de gran utilidad en el medio.

Sin embargo, es necesario que en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se regule que dentro de una de las funciones que desempeña la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se incluya lo relativo a inspeccionar todo lo relacionado con el uso de los aparatos expendedores de dinero que han colocado, con ese propósito, los bancos del sistema, así mismo deviene necesario que en la misma Ley se incluyan algunas medidas tendientes a brindar protección a favor de las personas que las utilizan para realizar sus transacciones, en forma segura.

En consonancia con lo anterior, es el Estado como ente regulador de la actividad humana en la sociedad, el encargado de agilizar los medios para tal inserción, y brindar a los ciudadanos una protección con relación a los cajeros automáticos, pues la seguridad a que se refiere la Constitución Política de la República de Guatemala debe trascender también en este aspecto, así mismo, dado a que tiene como fin supremo, la realización del bien común, como se encuentra establecido en el Artículo uno de esa Ley al indicar: "Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común." y ese bienestar común trasciende y se refleja en la armonía con que deben gozar los habitantes al realizar sus operaciones en las entidades bancarias a través de los cajeros automáticos.

CONCLUSIONES

1. Dentro del esquema organizativo que presentan los bancos del sistema que prestan servicios de cajeros automáticos no existe un departamento específico para atender y resolver, en la medida posible, las quejas que plantean las personas que los utilizan los mismos.
2. En la estructura y organización de los entes que conforman el Estado de Guatemala no existe una Procuraduría para la Defensa del Consumidor y Usuario, cuyo gobierno se encuentre dirigido por un ente colegado y de forma autónoma, que fije las directrices y determine las políticas tendientes a proteger a los sujetos dentro del derecho de consumo, especialmente en beneficio del consumidor, por ser la mayoría de la población y por la desigualdad económica en que se encuentran frente al proveedor de bienes o servicios.
3. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor no tiene una intervención específica para atender las quejas que plantean los usuarios de cajeros automáticos, que se derivan de las constantes violaciones a sus derechos, en virtud de no encontrarse regulada taxativamente esa atribución en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en esta Ley debe regularse, dado a que la relación que une al banco con el cuentahabiente después del contrato bancario respectivo, es de tipo ente prestador de servicio y usuario, ello implica que, entra dentro del ámbito del derecho de consumo.
4. Dentro de la legislación guatemalteca no existe regulación específica con relación al tema de la prestación de servicio de cajero automático que brindan los bancos del sistema, que incluya medidas de seguridad tendientes a proteger adecuadamente a las personas que realizan operaciones en ellos, y como consecuencia, los mismos carecen de mecanismos jurídicos idóneos para hacer valer sus derechos cuando estos han sido vulnerados.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que dentro del esquema organizativo de cada banco del sistema que presta servicio de cajero automático se incorpore un departamento específico que atienda y resuelva, en la medida posible, las constantes quejas que plantean los usuarios de cajeros automáticos que se originan del uso de los mismos.
2. Deviene necesario que el Congreso de la República de Guatemala cree una Procuraduría para la Defensa del Consumidor y Usuario, que permita dirigirla mediante un gobierno de tipo colegiado, de forma autónoma, que fije las directrices y determine las políticas tendientes a proteger a los sujetos dentro del derecho de consumo, especialmente en beneficio del consumidor, dado a que lo conforma la mayoría de la población y por su desventaja económica que se encuentra ante el proveedor.
3. El Congreso de la República de Guatemala, debe conferir, mediante la reforma a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, una intervención específica a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para atender las distintas quejas que plantean los usuarios de cajeros automáticos en los casos de violaciones a sus derechos, la regulación debe ser en esa Ley dado a que la relación que une al banco con el cuentahabiente después del contrato bancario respectivo, es de tipo ente prestador de servicio y usuario, regulado por el derecho de consumo.
4. Es preciso que el Congreso de la República regule dentro de la legislación nacional lo relativo a la prestación de servicio de cajero automático, incluyendo medidas tendientes a brindar seguridad y certeza al momento de realizar operaciones en cajeros automáticos de los bancos del sistema, que protejan de forma adecuada a las personas que los utilizan, para que gocen de mecanismos jurídicos aptos para hacer valer sus derechos cuando los mismos han sido vulnerados.

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR ELIZARDI, Mario Aguilar. **Métodos y técnicas de investigación.** Guatemala: Ed. Fénix, 2005.

ÁLVAREZ, Alfonso Leonardo. **Conceptos y elementos básicos de la actividad bancaria en Guatemala.** Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 1991.

AUTOR AVEDAÑO, Javier. **Derecho bancario.** Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 1996.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual.** 12^a. ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1998.

Departamento de Publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de fecha 16 de octubre de 2007. **El derecho de consumo.** Pág. 16.

GARCÍA SAIS, Fernando. **Derecho de los consumidores a la información, una aproximación a la publicidad engañosa en México.** Distrito Federal, México: Ed. Porrúa-ITAM, 2007.

GUERRERO BARCO, Héctor Edmundo. **Análisis jurídico del derecho de consumo y su incidencia en el consumidor electrónico.** Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 2008.

GUZMÁN, Jorge. **Aspectos jurídicos de las operaciones bancarias,** 3^a. ed.; Barcelona, España: Ed. Hispano Europea, 1984.

LIMA CALDERON, Carlos Enrique. **Títulos de crédito en el aspecto bancario y sus relaciones jurídicas.** Tesis de grado, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 1966.

LÓPEZ ALVIZURES, Ana Gabriela. **La necesaria protección al consumidor y usuario dentro de la contratación en masa en Guatemala.** Tesis de grado, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, 2006.

MENDIZABAL Y MENDIZABAL, Felipe J. **Introducción a la economía.** Guatemala: Ed. Piedra Santa, 1982.

GRAMAJO QUEMÉ, Mónica A. **Informe de la historia de la protección al consumidor en Guatemala.** Guatemala, 2003.

Legislación:

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

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

Ley de Bancos y Grupos Financieros. Congreso de la República, Decreto 19-2002, de 2002.

Ley de Transferencia Electrónica de Fondos. Congreso de Estados Unidos de América, Decreto 4567-2002, de 2002.

Ley Financiera. Organismo Ejecutivo de Costa Rica, Decreto Ley 32473, de 2005.

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Congreso de la República de Costa Rica, Decreto 497-1995, de 1995.