

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

**LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE
QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS**



GLENDA MARISOL VELA SANTIZO

GUATEMALA, JULIO DE 2010.

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

**LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE
QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva
de la
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
de la
Universidad de San Carlos de Guatemala
Por

GLENDAMARISOL VELA SANTIZO

Previa a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, julio de 2010.

**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. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV:	Br. Mario Estuardo León Alegría
VOCAL V:	Br. Luis Gustavo Ciraiz Estrada
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidenta:	Licda. Gloria Pérez Puerto
Vocal:	Lic. Héctor Leonel Mazariegos González
Secretario:	Lic. Saulo De León Estrada

Segunda Fase:

Presidenta:	Licda. Crista Ruiz de Juárez
Vocal:	Lic. Guillermo Rolando Díaz Rivera
Secretaria:	Licda. Aura Marina Chang

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

Lic. Héctor David España Pinella

Colegiado 2802
Guatemala, C. A.

BUFETE PROFESIONAL
DE ESPECIALIDADES



7 av. 1-20 zona 4. Edificio Torre Café. Of. 205

Tel. 23315244 - 52156733

Guatemala, 7 de octubre de 2008

FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

RECIBIDO
24 ABR. 2009

UNIDAD DE ASesoría DE TESIS

Hora: _____

Firma: _____



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.
Ciudad Universitaria.

Licenciado Castro Monroy:

En cumplimiento del contenido del Oficio fechado el veintidós de febrero del año dos mil siete; en el que recayó en mi persona la designación de Asesor del trabajo de Tesis de la Estudiante GLENDA MARISOL VELA SANTIZO, intitulado: "LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS."

Me permito hacer las siguientes conclusiones:

- 1.- El trabajo de investigación presentado por la Estudiante, Vela Santizo, reviste capital importancia, tendiente a evitar los excesos de los proveedores de bienes y servicios, haciéndose necesario contemplar sanciones de índole administrativa; que en determinado momento pueden certificarse al plano judicial para determinar la sanción a imponerse a los infractores por el actuar inadecuado que le causan pérdidas en su patrimonio a los consumidores de los bienes y servicios.
- 2.- La autora, elaboró un trabajo de contenido científico y jurídico, aplicando los métodos de investigación inductivo y deductivo, en forma correcta, así como la técnica de investigación documental nacional y extranjera, partiendo del contenido de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Legislativo número 6-2003; y, la profusa documentación que de ésta materia, existe al respecto.
- 3.- La sustentante expone su tema, en un lenguaje claro y fácil de comprender, sin descuidar la terminología científica de la bibliografía utilizada en su redacción. Así mismo, hay congruencia en las conclusiones y recomendaciones, así como en el anexo; acordes a la importancia del tema. Se le recomendaron algunos cambios que fueron atendidos por la autora a cabalidad.
- 4.- Por lo expuesto, considero que el trabajo, reúne los requisitos que establece el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, emitiendo DICTAMEN FAVORABLE, por lo que el presente trabajo, puede continuar el trámite para su aprobación final.

Atentamente.

Héctor David España Pinella
ABOGADO Y NOTARIO

TECNICO EN FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO. INEM. MADRID, ESPAÑA.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

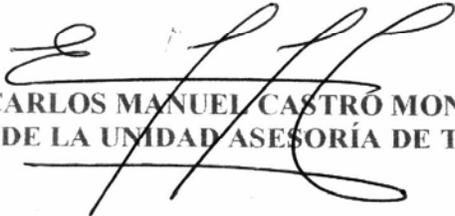
Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, C. A.



UNIDAD ASESORIA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala. veintiocho de abril de dos mil nueve.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) NAPOLEÓN GILBERTO OROZCO MONZON, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante GLENDA MARISOL VELA SANTIZO. Intitulado: "LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS".

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



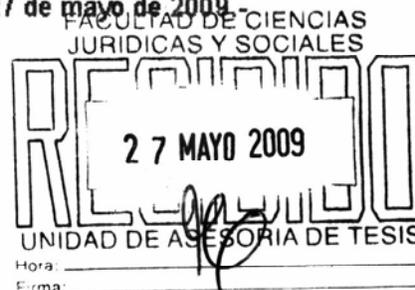
cc. Unidad de Tesis
CMCM/sllh



LIC. NAPOLEÓN GILBERTO OROZCO MONZÓN
ABOGADO Y NOTARIO
5ª. Avenida 10-68 zona 1 Of.302 piso 3
Edif. Helvetia, Guatemala, C.A.
TEL.22324664

Guatemala, 27 de mayo de 2009 -

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



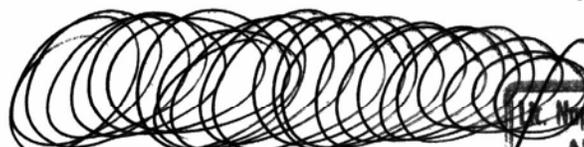
Licenciado:

De la manera más atenta me permito comunicarle que he cumplido con la función de Revisor de Tesis de la estudiante GLENDA MARISOL VELA SANTIZO, intitulado "LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS", el cual a mi criterio cumple con todos los requisitos y formalidades que establece la normativa de esta facultad, y emito el dictamen siguiente:

1. Considero que el tema investigado por la estudiante Glenda Marisol Vela Santizo, es de suma importancia respecto a su contenido científico y técnico, por lo que puede llegarse a la conclusión de que el mismo, no solo reúne los requisitos exigidos por la normativa correspondiente, sino además, se presenta con una temática de especial importancia para que el Estado proteja a la ciudadanía de hechos delictivos en productos del mercado. Y concluye que es necesario regular sanciones a las conductas ilícitas de proveedores de bienes o servicios, en forma penal.
2. La bibliografía empleada por la estudiante Vela Santizo, fue la adecuada al tema elaborado y sus conclusiones resultan congruentes con su contenido y las recomendaciones son consecuencia del análisis jurídico de la investigación realizada; habiendo empleado en su investigación los métodos históricos, deductivos e inductivo y con relación a las técnicas, ficheros, fichas de trabajo, anexos, etc.; haciendo aportaciones valiosas y propuestas concretas para su realización.
3. En definitiva, el contenido del trabajo de tesis, se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos que se deben cumplir de conformidad con la normativa respectiva, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, las conclusiones y recomendaciones, bibliografía utilizada son congruentes con los temas desarrollados dentro de la investigación, es por ello que al haberse cumplido con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, resulta procedente dar el presente DICTAMEN FAVORABLE, aprobando el trabajo de tesis considerando conveniente la impresión de mismo para que pueda ser discutido en el correspondiente examen público.

Sin más que agradecer la consideración a mi persona, al encomendarme tan honroso trabajo de Revisor, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi alta muestra de estima. Sin otro particular, me suscribo muy cordialmente.-

F)


LIC. NAPOLEÓN GILBERTO OROZCO MONZÓN
ABOGADO Y NOTARIO
COL. 2881

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, trece de mayo del año dos mil diez.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante GLENDA MARISOL VELA SANTIZO, Titulado LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

MTCL/sllh.



DEDICATORIA

A DIOS: Por ser mi creador, amparo y fortaleza en todo momento; por hacerme palpable su amor y permitirme alcanzar esta meta, que sólo con sus bendiciones pudo ser posible. Infinitamente gracias.

A MIS PADRES: José Isabel Vela Morales y Marina Elizabeth Santizo Luch, regalo de Dios, por guiarme en el camino de la vida, por el amor, comprensión, cuidados y motivación para ser una mejor persona, ya que sin su ayuda no hubiera sido posible lograr este triunfo. Los amo.

A MIS HERMANOS: Gilda, Isabel, Obdulio, Axel y Julio con quienes comparto esta alegría.

A MIS SOBRINOS: Esperando que este triunfo sea un aliciente para sus vidas.

A MIS AMIGOS: Quienes me acompañaron en el esfuerzo por alcanzar esta meta, en especial a Vivian y Evelyn Tello y a todos a quienes no puedo nombrar porque sería una gran lista, sólo les digo muchas gracias por estar allí cuando los he necesitado.

EN ESPECIAL A:

Los licenciados Jorge Alvarez, Héctor España, Napoleón Orozco, Zélica Martínez, Débora Juárez, Lili Nicho e ingeniero Jiovany Sosa por su ayuda en determinados momentos.

A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por haberme abierto las puertas de cada una de sus aulas y por el aporte a mi formación profesional.

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario	1
1.1. Breves antecedentes.....	1
1.2. Derechos fundamentales del consumidor	10
1.3. Los siete derechos básicos del consumidor	13
1.4. Breve reseña histórica de las normas protectoras del consumidor en Guatemala.16	
1.4.1. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	21
1.5. Sujetos que intervienen en la relación de consumo, según la Ley	31
1.6. Derechos de los consumidores y usuarios en el Decreto 006-2003	36
1.7. Obligaciones de los consumidores y usuarios.....	37

CAPÍTULO II

2. Sanciones administrativas y penales que se derivan de la Ley Decreto 006-2003 ...	39
2.1.Sanciones administrativas y procedimiento para imponerlas	39
2.2. Procedimiento para imponerlas	45
2.3. Aplicación de las sanciones administrativas	51
2.3.1. Sanciones penales.....	52

CAPÍTULO III

3. Actos que atentan contra el derecho de los consumidores	59
3.1. Aspectos generales.....	59
3.2. Actos que pueden trascender a la esfera penal.....	62
3.3. Análisis de legislación comparada.....	65

CAPÍTULO IV

4. Necesidad de que se incluyan delitos en la Ley 006-2003.....	79
4.1. De los delitos y las penas.....	84
4.1.1. Los delitos que atentan contra el mercado.....	85
4.1.2. Los delitos que atentan contra el interés de los consumidores y usuarios	85
4.1.3. Los delitos sobre la falsedad en derecho de consumo.....	86
4.2. Del procedimiento aplicable a los delitos	87
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	91
ANEXO	93
BIBLIOGRAFÍA	103

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación lo elaboró en calidad de consumidora y usuaria, haciendo un análisis de los abusos en lo expuesto por los proveedores de bienes o servicios y que trascienden a derechos fundamentales les asisten, no solo por lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, sino también por lo derivado de instrumentos jurídicos internacionales.

El objetivo de investigación es establecer, cuales son los conceptos fundamentales que deben ser conocidos y entendidos por cada ciudadano, ya que de los mismos depende su voluntad para contribuir y su tranquilidad respecto de la actuación de la autoridad para exigirlos, y se estableció que existen actos que constituyen delitos, pero que en muchos casos, son tratados administrativamente. La hipótesis planteada indica que debido a la poca efectividad de las sanciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se hace necesario tipificar como delitos las infracciones cometidas por los comerciantes en el mismo cuerpo legal, toda vez que esto contribuirá a mejorar y proteger los derechos de estos.

Se considera que las leyes penales, constituyen no solamente el carácter de sancionadoras sino también adquieren al crearse, un nivel de prevención que no lo pueden brindar otras leyes de carácter administrativo, como sucede con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Para una mayor comprensión la presente investigación se ha dividido en cuatro capítulos: en el primero, se establece todo lo que corresponde a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y sus antecedentes; en el segundo, las sanciones administrativas y penales que se derivan de la protección a los consumidores y usuarios; en el tercero, se realiza un análisis de los actos que atentan contra el derecho de los consumidores y la legislación comparada al respecto; en el cuarto, con base en el resultado del trabajo de campo se plantea la necesidad de que se incluyan delitos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los delitos que atentan contra el mercado y el interés de los consumidores y usuarios.

El trabajo fue elaborado mediante la utilización del método analítico en cuanto a la doctrina y la legislación relacionada al derecho de consumo, integrando los métodos de deducción e inducción así como haciendo uso de la técnica bibliográfica, documentos, internet y otras a través de los cuales se obtuvo un conocimiento esencial de los derechos de los consumidores y usuarios. El trabajo de campo se realizó utilizando la técnica estadística, en aplicación del análisis e interpretación de los resultados adquiridos.

Como resultado de la investigación se estableció que no son suficientes las sanciones administrativas impuestas a los infractores en la relación de consumo, por lo que es necesario incluir figuras delictivas dentro de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que sancionen drásticamente a las personas que lo cometan, no solo pecuniariamente sino con una pena de prisión.

CAPÍTULO I

1. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003, es la norma que regula actualmente en Guatemala al consumidor y usuario, es una ley que previene los abusos de los proveedores hacia los consumidores, ya que la legislación anterior resultaba en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios.

El objetivo principal de esta ley es: promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios; establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Por ello, las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público.

Por lo consiguiente, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no busca únicamente defender derechos de los consumidores o usuarios, sino además dar a conocer las obligaciones que se tienen al adquirir y/o vender un servicio o producto.

1.1. Breves antecedentes

El hombre en el transcurso del tiempo y en las diferentes etapas de su desarrollo ha

tratado de producir bienes que le ayuden a satisfacer sus necesidades básicas, proceso que tiene sus orígenes en el hombre primitivo; cuando éste era autosuficiente, ya que vivía en cavernas, cazaba, pescaba y recolectaba todos los frutos para saciar sus necesidades, dada las circunstancias, el hombre con la ayuda de la naturaleza realizaba actividades fundamentales, como las de producir lo mejor que podía, unos sembraban y otros críaban ganado con el objeto de intercambiar sus productos entre sí, es por ello que la evolución del hombre a través de la historia, presenta etapas de crecimiento marcadas por los adelantos tecnológicos, científicos y de desarrollo social y económico.

El aparecimiento del trueque y el comercio, hizo posible concebir de mejor forma modos de organizaciones, precisamente de estos grupos de personas para satisfacer necesidades de ellos mismos; además el aparecimiento del dinero y de la dotación a través de servicios y bienes de unos hacía otros, ha hecho que el comercio y la actividad mercantil económica y socialmente se haya incrementado tal y como se encuentra en la actualidad.

Villegas Lara, se refiere al tema indicando que: "... ciencias como la historia, la sociología o la antropología, nos enseñan que el hombre, en los iniciales estadios de su vida satisfacía sus necesidades con los bienes que la naturaleza le proporcionaba de manera espontánea; y más tarde puso en práctica sus facultades intelectuales para transformarlos." ¹

¹ Villegas Lara, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Pág. 22.

Es por ello que, este proceso ha iniciado ciclos, con los cuales las diferentes actividades del ser humano han determinado el comportamiento de los consumidores a través de los días y le ha dado la capacidad para que éstos adquieran bienes y servicios seguros.

En el proceso de evolución, los derechos fundamentales de los consumidores son los principales temas tratados en la historia universal moderna. Jorge Carpizo indica que: "Toda sociedad o estructura jurídica-política tiene como fin el aseguramiento de dichos preceptos, ya que de no ser así, esa estructura carecería de valor, constituyéndose en un régimen de opresión".²

Algunos países han tenido una gran tradición respecto del enfoque que se ha dado a los derechos fundamentales, en cambio otros han ido cobrando conciencia de tales disposiciones a partir de las experiencias ocurridas en diferentes latitudes del planeta.

La política global de protección a los consumidores es un fenómeno relativamente reciente, el cual surge a partir de los años sesenta en los Estados más avanzados y en el propio ámbito comunitario, en un comienzo a través de asociaciones, hasta que comenzó a elaborarse en gran parte del mundo lo que constituye en la actualidad la legislación de protección al consumidor. La clave del empuje y auge de la expansión del movimiento, ha estado en un porcentaje muy elevado en las asociaciones de

² Carpizo, Jorge. **Estudios constitucionales**. Pág. 481

consumidores, que han sido el paso previo de los logros obtenidos y ejemplo de ello lo constituye el reconocimiento de sus derechos en textos constitucionales.

En esta evolución histórica, es importante recordar dos fechas que son antecedentes de los derechos del consumidor.

Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o libertad de estipulaciones. El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia.

Sin embargo se comenzaron a manifestar los primeros movimientos de los consumidores por el aumento de los precios, los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas y la acción de los medios de comunicación masiva, y fue a partir de esto que se toman como antecedentes lo siguiente:

A) El 15 de marzo de 1962, fue el día en que el entonces presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, John F. Kennedy, expresó por primera vez en su mensaje anual al Congreso que: "Los consumidores tienen derecho a la salud, a la seguridad,

a ser informados, a elegir y a ser atendidos en sus reclamos".³ Sin embargo, fue hasta el 15 de marzo de 1983, cuando se celebró por primera vez este día, motivando a luchar por sus derechos a los consumidores. Esta es la fecha en que las instituciones y organizaciones de consumidores conmemoran el día del consumidor.

B) El 9 de abril de 1985, la Asamblea de las Naciones Unidas por Resolución 39/248, aprobó las Directrices para la Protección del Consumidor, las que persiguen los siguientes objetivos:

- Ayudar a los países a lograr mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;
- Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;
- Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta;
- Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;
- Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor;
- Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos;
- Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.

³ Kennedy, John F. **Día mundial de los derechos del consumidor.** Pág. 27

Estas Directrices son aplicables a los bienes y servicios producidos en Guatemala y también a los que se importan.

Cuando se aplica cualquier procedimiento o reglamento para la protección del consumidor, debe velarse porque no se convierta en una barrera para el comercio internacional, sino por el contrario, que sea compatible con las obligaciones que presupone.

Los gobiernos deben desarrollar, reforzar o mantener una política firme de protección al consumidor. Al hacerlo, cada gobierno debe determinar sus propias prioridades para la protección de los consumidores, de acuerdo con las circunstancias económicas y sociales, se podría decir que las prioridades para la protección de los consumidores son:

- Proteger al consumidor de perjuicios en su salud y seguridad;
- Fomentar y proteger los intereses económicos de los consumidores;
- Proveer a los consumidores las informaciones adecuadas para capacitarlos a fin de elegir acertadamente, de acuerdo con las necesidades y deseos individuales;
- Educar al consumidor;
- Brindar al consumidor posibilidades de resarcimiento real;
- Garantizar la libertad de formar grupos de consumidores o similares y las oportunidades para que estas organizaciones puedan hacerse escuchar en los procesos decisorios relacionados con temas que les afectan.

Los gobiernos deben proveer y mantener una infraestructura adecuada para desarrollar, implementar y orientar una política de protección al consumidor. Cuidados especiales deben ser tomados para garantizar que las medidas de protección al consumidor sean implementadas en beneficio de todos los sectores de la población, especialmente la población rural.

En la historia del movimiento de consumidores se ha superado la etapa de la defensa del valor del dinero, en la que el consumidor usaba la información solamente para que el dinero que pagaba por bienes y servicios tuviera una justa retribución en materia de calidad y seguridad.

En la actualidad, la información y la educación deben servir a los consumidores no sólo para tener una posición eficiente en el mercado, sino para convertirse en sujetos sociales activos, que asuman un rol de ciudadanos responsables y comprometidos en el desarrollo de sus países, yendo más allá de la defensa del valor del dinero para plantearse lo que se llama la defensa del valor de las personas.

La expansión que ha habido del comercio, la industria y en general de la economía en los países, ha dado lugar a una globalización económica, y a la conformación más específicamente de bloques económicos, a través de tratados entre Estados, tal como se sitúa como ejemplo el caso de Guatemala, con la suscripción del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos de América. A pesar de lo anterior, las economías han variado de una época a otra, siendo evidente que, en términos de

protección a los consumidores o usuarios, se conformó de alguna manera en cada una de ellas una evolución, que ha sido significativa en el orden internacional y ahora nacional.

La atención de los juristas, se ha centrado en la variación de las economías y es por ello que en la última mitad del siglo XX se dirigió a los temas relacionados con la producción de bienes y con las empresas prestadoras de servicios ofrecidos al público y también, a los problemas jurídicos ligados con los aspectos del poder económico.

Para García Cruces: “El derecho del consumidor y del usuario, viene a otorgar al derecho comercial su dimensión exacta en la hora actual, como que determina las obligaciones, deberes, derechos, facultades de quienes intervienen en las relaciones jurídicas emergentes de las contrataciones sobre bienes y servicios ofrecidos y volcados al mercado. Hasta hace unas décadas se había concebido al derecho comercial como el derecho de la empresa, olvidando que la empresa existe, vive y actúa para llegar hasta el consumidor y usuario final. Por eso, aquellos autores, guiados por una visión unilateral del derecho mercantil, olvidaron o consideraron extraños a él los derechos de quienes necesariamente dan razón de ser a la actividad mercantil y por su parte, al derecho comercial”.⁴

Los derechos al consumo se examinan frente a una nueva perspectiva que reconoce

⁴ García Cruces González, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo**. Pág. 80

a consumidores y usuarios, sus derechos y facultades.

Dentro de lo analizado anteriormente, se puede circunscribir que sobre los derechos de los consumidores y usuarios y lo referente a la organización y fortalecimiento de la organización de éstos, no existía nada respecto a la forma en que éstos deben realizar la actividad comercial, ni que intervendrá un ente estatal para lograr ese fortalecimiento de esos derechos.

En la actualidad, en Guatemala la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario DIACO, es la institución que tiene a su cargo velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así como las organizaciones que tienen como fin, precisamente eso, luchar por los intereses de los consumidores o usuarios en la defensa contra los abusos de los proveedores de bienes o servicios.

Antes de 1985 no existía un mecanismo jurídico o legal que permitiera que no se violentara los derechos de los consumidores y usuarios y que conformaran parte de un conjunto de preceptos de carácter internacional; en el mismo año, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la Organización de Naciones Unidas ONU para la protección al consumidor, ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de los siguientes derechos:

1.2. Derechos fundamentales del consumidor

En virtud de que a nivel internacional tiene gran importancia el tema de los consumidores se han establecidos derechos con el objeto de que sean efectivamente tutelados y tratados como lo que realmente son, garantías dentro de la relación de comercio, y dentro de ellos tenemos:

Derecho a la protección de sus intereses económicos

Con el transcurso del tiempo se ha dado una mayor importancia a los derechos de los consumidores y se ha tratado de implementar modelos de protección jurídicas a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, debiendo ser respetados en los términos establecidos en las normas que regulan la actividad del comercio, para que de esa manera se proteja lo siguiente: i. Protección frente a contratos tipo o de adhesión, las condiciones abusivas de crédito, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas y los métodos de venta agresivos; ii. Protección frente a perjuicios causados a los intereses económicos por productos defectuosos o servicios insuficientes; iii. Protección a presentaciones y promociones de bienes o de servicios engañosos; iv. Protección a la publicidad que induzca a error; v. Servicio de posventa adecuado en bienes de consumo duraderos; vi. Posibilidad de comprar y elegir libremente.

Derecho a la reparación de los daños

Los productos, actividades y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su salud o seguridad, porque al ser estos violentados tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios ocasionados, demostrado por el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios originados por el correcto uso de los mismos, tomando en cuenta los siguientes aspectos: i. Asesoramiento y asistencia jurídica en caso de perjuicios sufridos por productos defectuosos; ii. La desprotección en cuanto a la aplicación del derecho a la justa reparación, mediante procesos rápidos, eficaces y poco costosos.

Derecho a la información y a la educación

Información es un elemento que consiste en el conocimiento suministrado obligatoriamente por una de las partes, sobre bienes, productos y en su caso servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, incorporando de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente que permita al consumidor:

- Conocer las características esenciales de los bienes y servicios que le ofrecen.
- Efectuar una elección racional.
- Utilizar dichos productos y servicios con seguridad y de manera satisfactoria.
- Reivindicar la reparación de los perjuicios que causen los productos defectuosos.

Al mismo tiempo disponer de medios educativos para los niños, jóvenes y adultos,

para que puedan actuar como consumidores informados, capaces de elegir con claridad y conscientes de sus derechos y responsabilidades.

Existe una desprotección en el derecho a la representación (derecho a ser escuchados)

Por mucho tiempo los intereses legítimos de consumidores o usuarios han sido puestos de manifiesto a través de una serie de cuerpos normativos, especialmente de naturaleza internacional a través de la Organización de las Naciones Unidas, por un lado, y por el otro, en la Organización Mundial del Comercio. Es así como se ha logrado una especialización en sectores de los intereses que son propios a consumidores, usuarios, y en el caso también de los proveedores de bienes y de servicios.

En Guatemala, antes de la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003, las normas que protegían de alguna manera los derechos de los consumidores y usuarios, eran las que se encuentran contenidas en el Código Civil y en el Código de Comercio, pero en la actualidad, y con la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario la sociedad guatemalteca cuenta con un cuerpo normativo que directamente regula los derechos y obligaciones tanto de consumidores y usuarios, como de proveedores de bienes o servicios.

En la legislación guatemalteca, la vigilancia de los derechos de los consumidores

corresponde al Estado, siempre a través del Ministerio de Economía, que tiene como encargada a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, ya que uno de los derechos de que gozan los consumidores y que garantiza la Constitución Política de la República de Guatemala es tener acceso a los productos con tanta calidad y cantidad como a un precio bajo, siempre y cuando la producción lo permita.

1.3. Los siete derechos básicos del consumidor

Los derechos básicos del consumidor surgen debido a la gran violación de estos por parte de los proveedores, momento en el que ya no debe de hacerse de la vista gorda a los problemas que conlleva la relación de consumo, y motivados por lo expresado por el presidente John F. Kennedy, que los consumidores tenían derecho: a la salud, a la seguridad, a ser informados y a elegir; la Organización de Naciones Unidas ONU decide reconocerlos como derechos básicos del consumidor específicamente.

Derecho a la información: La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y en general, toda la información de los productos y servicios que se ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y verdadera, para que se pueda elegir sabiendo qué se está comprando.

Derecho a la educación: Se puede y debe recibirse educación en materia de

consumo, conocer los derechos, y saber de qué forma los protege la ley, así como organizarse con otros consumidores para tomar cursos o talleres que enseñen a consumir de manera inteligente.

Derecho a elegir: Se pueden escoger los productos y servicios que más convengan sin que nadie presione, o condicione la venta de lo que quiere a cambio de comprar algo que no se desea, o que exija pagos o anticipos antes de haber firmado un contrato.

Derecho a la seguridad y calidad: Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad; asimismo, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso recomendado de los productos.

Derecho a no ser discriminado: Si se decide adquirir un producto o acceder a un servicio, nadie puede discriminarlo por tener alguna discapacidad, ni tampoco por su sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad o cualquier otro motivo.

Derecho a la compensación: Cuando los proveedores de bienes y servicios no cumplan con lo prometido, se tiene derecho a que se le compense, ya sea devolviéndole su dinero, reduciendo el precio del producto, reparándolo sin costo alguno o lo que proceda según el caso.

Derecho a la protección: Si los proveedores no respetan sus derechos, se puede ser defendido por las autoridades y exigir la aplicación de las leyes. También tiene derecho a organizarse con otros consumidores para defender intereses comunes.

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

Guatemala, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución número 39/248 del nueve de abril de 1985, en la que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

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

Es a través de lo expuesto anteriormente que el Estado trata de lograr uno de sus fines que es garantizarle a los habitantes de la república: la vida, la libertad, la

justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona; ya que en la vida cotidiana no se puede hacer o realizar cosas sin tener que consumir y si a la hora del consumo los productos dañaran la vida, salud o seguridad, sería el Estado quien tendría que proteger al consumidor.

La Constitución Política de la República de Guatemala señala: que el Estado es el encargado de controlar la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquellos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes, también de velar por el establecimiento y programación de la atención a la salud, así como el mantenimiento y mejoramiento del saneamiento ambiental mínimo en las comunidades más indefensas.

1.4. Breve reseña histórica de las normas protectoras del consumidor en Guatemala

Entre los antecedentes históricos guatemaltecos, se encuentra el Decreto número 1-85 del Congreso de la República de Guatemala, el cual contiene la Ley de Protección al Consumidor, emitido durante el gobierno de facto del general Mejía Victores y cuyo objetivo era básicamente el control del precio inmoderado que existía en los servicios fundamentales y en el precio de los productos básicos para la sociedad guatemalteca, así como también determinar las sanciones correspondientes y establecer los delitos económicos.

El Acuerdo Gubernativo número 48-85 emitido por el Ministerio de Economía que contiene el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor Decreto 1-85 del Congreso de la República de Guatemala.

Posteriormente, fue emitido el Decreto número 58-87 del Congreso de la República de Guatemala relativo a la Ley de Abastecimiento y Control de Precios de los Productos Esenciales, teniendo el mismo como objetivo primordial facultar al Ministerio de Economía para establecer y fijar los precios máximos para vender los productos esenciales y básicos a la sociedad guatemalteca.

Seguidamente se emitió el Acuerdo Gubernativo número 367-87 del Ministerio de Economía donde se aprobaron los distintos estatutos de la asociación Liga del Consumidor, cuyas siglas eran LIDECON. La misma fue determinada como una identidad de iniciativa privada, no lucrativa, apolítica y destinada a desarrollar acciones de protección al consumidor, la cual entre sus distintas actividades se encargó de la publicación de una revista llamada Reporte al Consumidor.

Tuvo como fines principales:

- A) Defender los intereses del consumidor;
- B) Informar permanentemente sobre las alzas de los precios, así como los precios tope establecidos por el gobierno;
- C) Mantener al corriente de la opinión pública acerca de las razones invocadas con relación al aumento inmoderado de los precios de los productos;

- D) Dar constante información y solicitarla a donde corresponda sobre la calidad y volumen de los productos que sean vendidos al público;
- E) Prestar asesoría técnica, económica y legal a los asociados;
- F) Promover fuentes de opinión colectiva cada vez que los consumidores sufran de alzas abusivas en el costo de la vida o puedan sufrir daños con la naturaleza del producto;
- G) Exponer los puntos de vista de los consumidores a la par de los productores, comerciantes o cualquier gremio o asociación;
- H) Hacer oportunas gestiones ante las autoridades competentes, para detener la creciente espiral inflacionaria, exigir el control de precios, calidad y cantidad de los productos;
- I) Hacer gestiones ante los organismos del Estado correspondientes para la misión de leyes, decretos, acuerdos o reglamentos que beneficien al consumidor;
- J) Mantener relaciones con organizaciones afines que tengan como objetivo la defensa de los intereses del consumidor.

En noviembre de 1992, en Antigua Guatemala, se desarrolló el primer seminario sub-regional, llamado: El Mejoramiento de Protección al Consumidor, realizado por la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores Unidos (por sus siglas en ingles I.O.C.U.).

El objeto principal de éste era:

- a) Promover y divulgar estrategias para el desarrollo de programas que mejoren la

protección al consumidor.

b) Establecer mecanismos de comunicación, enlace y coordinación, entre las organizaciones y grupos que se contactaron con esta sub-región de Ibero América.

Otro antecedente, relacionado a la debida protección y apoyo con la que debe contar el consumidor guatemalteco, se encuentra en el proyecto de ley que fue desarrollado por el Ministerio de Economía, el cual fue llamado Dirección General del Consumidor (DIGECO) y que no fue aprobado.

El Acuerdo Gubernativo número 425-95 del Ministerio de Economía fue el que creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como dependencia del Ministerio de Economía.

El 15 de marzo de 1996, se llevó a cabo un seminario en el salón de sesiones del Parlamento Centroamericano, denominado: Perspectivas de la Protección al Consumidor en Guatemala. Donde se presentó por parte de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES), el documento denominado Ley sobre Derechos y Obligaciones de los Consumidores, Usuarios y Proveedores. Que al igual que otros no fue aprobado.

El día mundial de los derechos de los consumidores se celebra el 15 de marzo de 1996, para que exista un debido respeto y apoyo en beneficio de todos los consumidores en la sociedad guatemalteca.

Actualmente, rige el Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. El objetivo de este cuerpo legal es la promoción, difusión y defensa de los derechos mínimos que asisten a los consumidores y usuarios. Según lo preceptuado en la ley, la entidad encargada de su aplicación es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), la cual es una dependencia del Ministerio de Economía.

Antecedentes históricos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor:

Esta Dirección también conocida como DIACO fue creada como una dependencia del Ministerio de Economía, con el objeto de defender los derechos de los consumidores en Guatemala, según el Acuerdo Gubernativo número 425-95 del Ministerio de Economía. Además, el Acuerdo Gubernativo número 777-2003 del Ministerio de Economía por medio del cual se creaba el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; en él se especifican las funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamos contra los proveedores, también regula la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la ley, la información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuyendo con esto a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores.

1.4.1. Análisis de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

El Artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula el objeto de este cuerpo legal que es la promoción, difusión y defensa de los derechos mínimos que asisten a los consumidores y usuarios, estableciendo procedimientos en la aplicación de las infracciones y sanciones.

En cuanto a esta norma contenida en el Decreto número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, cabe señalar que en el Artículo 2 establece el ámbito de aplicación y quedan obligados a su cumplimiento los proveedores de cosas o servicios; es decir, las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que en forma profesional, ocasionalmente produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios dentro del territorio de la república de Guatemala, lo cual no contribuye lo suficiente, principalmente por el carácter progresivo que tiene la tecnología, las transacciones mercantiles, comerciales, y por lo tanto, existen compras o ventas por internet, cuyas empresas o instituciones tienen su sede central fuera del territorio nacional, lo cual podría acarrear un problema de interpretación en el momento de su aplicación; sin embargo, como se dijo anteriormente, el hecho de que se circunscriba el ámbito de aplicación al territorio nacional únicamente, constituye una limitante.

Referente a las definiciones, es importante señalar que el legislador, decidió por naturaleza sui generis de los bienes y servicios, determinar el concepto de cada uno

de ellos, para que pueda aplicarse al caso concreto. De tal manera, que en caso no se instituya como se encuentra, acarrearía un problema de interpretación respecto a qué debe entenderse por determinada institución, pudiendo en todo caso caer en un nivel subjetivo que podría producir principalmente perjuicio a los consumidores y usuarios.

El Artículo 4, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula los derechos de los consumidores y usuarios, claramente se establecen una serie de derechos, que vienen a constituirse en valores y garantías que le asisten al Estado a intervenir para brindar una protección preferente para que los mismos no sean violentados.

Por otro lado, como se analizará más adelante, el Estado a través del legislativo, debió haber creado juntamente con todos estos derechos, los mecanismos adecuados para que los consumidores o usuarios, los hagan valer efectivamente, porque en todo caso, si no fuere así, se estaría ante un ideal que no podría cumplirse, aunque hubieren sido violentados cualesquiera de estos derechos en perjuicio de los consumidores o usuarios.

Respecto a organizaciones, esta normativa establece en su Artículo 6, la importancia de que existan organizaciones de consumidores y organizaciones de usuarios, definiéndolas como de naturaleza civil, sin fines lucrativos, y que tendrán como fin exclusivo defender en forma colectiva los derechos de los consumidores.

Establece además como requisito, cumplir los aspectos legales para su conformación, contenidos en lo que se definen como asociaciones civiles ante el Registro Nacional de las Personas. Algo muy importante es que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario tiene la obligación de llevar un registro de la creación y funcionamiento de este tipo de organizaciones, previamente a este paso, tiene que cumplir requisitos ante el Registro Nacional de las Personas. Las organizaciones de consumidores o usuarios tienen carácter de personas jurídicas, y por lo tanto gozan de una personalidad jurídica propia y distinta también a la de los asociados; es decir, que responden individualmente los asociados y en forma colectiva, a través de su representante legal, como entidad o persona jurídica colectiva. Respecto a la ley que les rige, se denominan estatutos o reglamentos que promulguen en donde se establecen todos los aspectos de organización, los fines, la captación de los recursos propios para su subsistencia, etc.

El mismo cuerpo legal, claramente establece del Artículo 9 al 12, cuales son las funciones de las organizaciones de consumidores y las organizaciones de los usuarios, así como la conformación de un reglamento que así lo regule; sus limitaciones son: tener fines de lucro, percibir ayudas, donaciones, realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades para las que están hechas. Indica impedimentos para los integrantes de las directivas de organizaciones, las cuales son muy apropiadas.

Artículo 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula limitaciones en el ejercicio de las funciones de los consumidores y usuarios, lo cual permite inferir

que el legislador le ha puesto un tope a estas funciones, especialmente en el caso de los reclamos, que hace presumir que no debiera impedírsele a la persona jurídica, que es la organización de consumidores o de usuarios, representar a cualquiera que lo solicite en esa función.

Los pasos a seguir para la constitución de una organización en defensa de los consumidores y usuarios son los siguientes:

- Deben asociarse siete personas, mayores de edad, en el libre ejercicio de sus derechos civiles, sin interés directo o indirecto con proveedores.
- Deben elegir un nombre para la asociación (no fundación), la actividad debe ser sin fines de lucro, su objeto deberá ser observando lo que para el efecto establecen los Artículos seis al trece de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y su creación y constitución debe hacerse mediante escritura pública, accionada por notario activo.

La Junta Directiva debe estar conformada por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y tres Vocales.

- Luego se facciona el acta de nombramiento del representante legal.
- Se inscribe la asociación en el Registro Nacional de las Personas donde tenga su domicilio.
- También se inscribe la asociación ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) para efectos de la exoneración de impuestos y habilitación de libros contables.
- Además ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dentro de los

quince días, después de inscrita en el Registro Nacional de las Personas, presentando para ello:

- a) Primer testimonio de la escritura constitutiva;
- b) Copia de estatutos y reglamentos internos y cualquier modificación o ampliación que se les hubiere hecho a los mismos;
- c) Certificación de inscripción de la asociación en el Registro Nacional de las Personas;
- d) Copia completa de la cedula de vecindad del representante legal;
- e) Certificación del acta en la que conste el nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Nacional de las Personas;

La Ley prevé que pueden actuar en forma conciliatoria y extrajudicial, procurando lograr el acercamiento entre consumidores que promueven un reclamo ante ellas y los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios, que hayan violado la Ley.

En el Artículo 17, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se describe lo que es el Libro de Quejas, a efecto de garantizar a los consumidores sus derechos, poniéndolo los proveedores a la disposición de éstos para que asienten sus quejas o reclamos, lo que no se cumple, pues en la actualidad sólo los tienen de adorno, ya que aunque el consumidor o usuario escriba sus quejas, no son revisados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, quien es la encargada de velar para que los derechos de éstos no sean violados.

Sobre la protección contractual los Artículos 47 al 52, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se refieren a la forma en que deben ser redactados e interpretados los contratos de adhesión, que son los que elaboran y donde se establecen condiciones de manera unilateral por parte regularmente de los proveedores de bienes o servicios. Estos contratos de adhesión, también son regulados de manera específica en el Código de Comercio, que establece una serie de principios que dan lugar a la protección jurídica preferente en el caso de los consumidores o usuarios; es decir, en la interpretación o en caso de duda, debe interpretarse o resolverse a favor de quien no lo elaboró, o sea el caso de los consumidores o usuarios.

Según el Código Civil, Artículo 1520, los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuestas.

El Artículo 47 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: "Contratos

de adhesión. Se entenderá por contrato de adhesión aquél cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por una de las partes, sin que la otra pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.

No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

- a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otros análogos y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establecen.
- b) Establezcan incrementos del precio del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica.
- c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no le sean imputables.
- d) Contenga limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario, que pueda privar a éste de su derecho de resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.
- e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o utilizados antes que se suscriba el contrato.
- f) Impliquen renuncia o limitación de los derechos que esta Ley reconoce a los

consumidores y/o usuarios."

No se puede dejar de mencionar lo que establece el Artículo anterior, ya que es de suma importancia entender que el contrato de adhesión va a determinar las condiciones en que puede prestarse la relación de consumo, puesto que sólo favorece a una de las partes; sin embargo, éste no podría darse violentando o limitando ciertos derechos de los cuales gozan los consumidores.

Además, el Artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece la obligación de que se entregue una copia de los contratos de adhesión a los consumidores o usuarios y del registro de los mismos, que permite que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario emita resolución de la inscripción y en general, dando el aval o la aprobación de las cláusulas del mismo, confrontado con el hecho de que no debe lesionar principios y derechos constitucionales de los consumidores y usuarios.

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

respecto conviene establecer que si bien es cierto se establece el derecho de retracto de los consumidores o usuarios, éste en la realidad no se conoce y por lo tanto no se aplica, y aun aplicándose el tiempo es muy limitado.

A juicio de quien escribe, es evidente que debido a la conformación y vigencia de la Ley en cuestión, existe de alguna manera mejoría en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios; sin embargo, luego del análisis, se puede inferir que falta mucho por establecerse, citando como ejemplo, el hecho de que el consumidor o usuario puede cobrar los daños y perjuicios derivados de un producto defectuoso o de una publicidad engañosa, pero debe atender primeramente a una conciliación llevada ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y luego si el consumidor o usuario lo desea, en cuanto a que no se cumplió con sus pretensiones, y la molestia que le hubiere causado el proveedor, acudir ante los tribunales del orden civil a realizar un juicio ordinario de daños y perjuicios, lo cual a todas luces resulta engorroso y que provocaría más gastos al consumidor o usuario, situaciones como éstas, permiten inferir que en el caso de protección de los consumidores o usuarios como producto de esta ley, falta mucho por hacer.

Debido a las exigencias internacionales emanadas para el Estado de Guatemala, se tuvo que conformar esta corta ley, con deficiencias jurídicas y técnicas materialmente hablando. Dada la circunstancia la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, amerita reforma con respecto al tema de poca protección y iniciativa del Estado, de fortalecer las organizaciones de los consumidores o usuarios; ya que en

Guatemala sólo existe una organización de este tipo que es la Liga de Protección al Consumidor y Usuario, pero que pese a los esfuerzos a nivel de sociedad civil que ha realizado, no es suficiente y que ello hace inviable la aplicación de estas normas en cuanto al derecho de los consumidores y usuarios de conformarse en asociaciones, puesto que no existe el estímulo del Estado, a través de mecanismos e instituciones adecuadas, ya que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor realiza un papel muy bajo, puesto que no incentiva la participación de los ciudadanos a formar asociaciones, porque si los consumidores se unieran se podría mejorar los casos de abusos de los proveedores de bienes o servicios en contra de los consumidores o usuarios, como sucede actualmente.

También se encuentran las normas aplicables a lo relacionado a las infracciones y sanciones, a las acciones u omisiones por parte de los proveedores y consumidores que violen las normas jurídicas sustantivas contenidas en la Ley o abusen del ejercicio de los derechos y obligaciones y casos especiales de las infracciones.

Por otro lado, existe limitante para el actuar de los consumidores o usuarios, en el caso de los servicios públicos, puesto que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) que es el ente rector para sancionar y en general controlar que no se violenten los derechos de los consumidores y usuarios, no puede actuar imparcialmente ya que existe una dependencia funcional y económica al Ministerio de Economía, lo cual hace inviable la protección jurídica preferente en el tema de los servicios públicos, siendo otro ejemplo claro de que el Estado tiene la obligación de

propiciar los cambios necesarios, y dar cumplimiento inmediatamente al contenido del Artículo 107 de la citada ley, para crear un ente autónomo, quizá como sucede en el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que en este caso sería la Procuraduría de Protección y Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

1.5. Sujetos que intervienen en la relación de consumo según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

En toda relación contractual como lo es la relación de consumo, es de vital importancia conocer quiénes son los sujetos, es decir las partes intervinientes en esa relación, en el caso de la relación de consumo, es importante este conocimiento con el fin de hacer valer nuestros derechos y prerrogativas como consumidores pero saber también quienes se configuran como proveedores, que en definitiva serán, en caso de reclamos, los sujetos (personas físicas o jurídicas), que responderán a nuestros planteamientos o quejas.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario define al proveedor en su Artículo 3 como: “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.”

De conformidad con ese concepto se puede decir que quien produce o fabrica un bien, se le puede involucrar de manera individual en la relación de consumo, en aquellos casos en que los bienes resultan de la creación o actividad de una sola persona; pero si los bienes resultan de la actividad de varias personas, la relación de consumo estará determinada de manera colectiva por haberse desarrollado en conjunto la actividad de creación, a menos que cada uno haya participado en forma distinta, como productor o elaborador de una parte del producto; esta situación se produce en los casos en que el producto haya sido preparado por uno, fraccionado por otro, envasado o mejorado por un tercero y así sucesivamente. Se hace necesario esta clase de relación a la hora de determinar al responsable del daño por el producto consumido y así determinar si éste es responsable o en su caso sólo aquella persona que puso o colocó el producto en las manos del que lo consume; sin mezclar a aquél que lo produce, ya que muchas veces es una persona distinta.

Proveedor en general es aquella persona que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa, ya sea que éste los produzca o sea un intermediario.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en su Artículo 3 inciso c estipula que Consumidor es: "toda persona individual o jurídica de carácter pública o privada, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute de bienes de cualquier naturaleza".

Se puede llamar también consumidor a la persona o conjunto de personas que satisfacen sus necesidades mediante el uso de los bienes y servicios generados en el proceso productivo.

Un consumidor es aquella persona que piensa comprar o ha consumido un producto determinado, eligiéndolo entre los de la competencia. Esto implica que el producto que se acerque mejor a las preferencias de un individuo determinado estará en una mejor posición a la hora de convertir a este individuo en un cliente.

Dado que ninguna empresa puede permitirse el lujo de fabricar un producto distinto para cada consumidor, la mejor manera de adecuarse a las preferencias individuales es identificando grupos de clientes con preferencias similares, utilizando la psicología del consumidor.

Este proceso de identificación de grupos de consumidores con las mismas preferencias se conoce como segmentación de mercados. Las segmentaciones de mercado permiten llevar a cabo programas de marketing ventajosos, tal y como el diseño de productos específicos para distintos segmentos, la concentración en consumidores que usan grandes cantidades del producto, y el uso estratégico de los recursos de servicio al cliente.

Según Luis Fernández de La Gándara: "... a los no comerciantes, es decir, a simples ciudadanos que por la vía de los actos de consumo contratan directamente con aquéllas. La arbitraria extensión de la normativa jurídico mercantil a la gran masa de consumidores ha dado lugar, la mayoría de las veces, a una agravación de su posición jurídica en relación con la establecida en el ordenamiento civil para el resto de los ciudadanos (plazos de prescripción más breves, mayor rigor en el régimen legal sobre denuncia por vicios o por pérdida de las cosas vendidas o transportadas), agravación que se compadece mal con la expresa exclusión del ámbito de aplicación del Código de Comercio de los actos de consumo."⁵

Para Vos Mises, la definición de consumidor es: "Genéricamente cualquiera que consume en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir y aniquilar). Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza."⁶

Consumidor es la persona que adquiere por medio de una compra o utiliza los servicios de una u otra índole, para satisfacer sus necesidades básicas o no básicas.

Mientras que, el término usuario sirve para definir que: Es aquella persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores públicos y privados. La Ley citada no es aplicable a servicios personales prestados en virtud de una relación

⁵ Fernández de la Gándara. **Política y derecho del consumo**. Pág. 69

⁶ Von Mises, Ludwin. **El mercadeo publicaciones de la UFM**. Pág.35

laboral, profesional o servicios técnicos para los cuales se necesita un título facultativo.

Usuario, es la persona que emplea o utiliza cierto servicio, persona que disfruta de algo para satisfacer cierta necesidad.

El diccionario Espasa Calpe indica que: "El consumidor desde la perspectiva del destinatario de los servicios públicos se le denomina usuario."⁷

Ciente es aquél al que el proveedor debe satisfacer sus necesidades, está representado como un grupo de personas a las que se denomina potenciales o vitalicios. Los clientes son los consumidores que han encontrado satisfacción en los productos y que le reportan mayores beneficios a un menor costo.

Conjunto de personas físicas o jurídicas que mantienen con la empresa una relación estable de contenido económico, que normalmente consiste en la demanda de bienes y servicios a cambio de un precio.

El consumidor como cliente es aquél que contrata con un empresario para adquirir los bienes o servicios por él ofertados, tanto si la adquisición se realiza para atender necesidades privadas como si se lleva a cabo en el marco de una actividad empresarial, con las particularidades que en su momento se verán; el elemento

⁷ Espasa Anguera, José. **Diccionario enciclopédico espasa calpe**. Pág. 1413

característico del concepto de consumidor es la realización de una actividad básica, o la adquisición de un bien o de un servicio para el consumo. Es decir, destino final del producto o del servicio, es el consumo o uso del mismo, razón por la que al consumidor o usuario, se le suele denominar destinatario final.

1.6. Derechos de los consumidores y usuarios en el Decreto 006-2003

Los derechos de los consumidores según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se encuentran en el Artículo 4, establece: " Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- A la protección de su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.
- Libertad de contratación.
- A la información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes o servicios, con la indicación si son nuevos, usados o reconstruidos.
- A la reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción.
- La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o se marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.
- A la devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo.
- A recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios.
- Utilizar el libro de quejas o medio legalmente autorizado por la DIACO para dejar

registro de su inconformidad de un bien adquirido o servicio contratado".

Se puede decir que el consumidor y usuario está protegido, ya que al momento de comprar o utilizar algún producto éste tiene la seguridad que dicho producto no le va a causar daños a la vida y salud, pues los proveedores deben poner al mercado productos que en ningún momento dañen al consumidor o usuario al adquirir un servicio y que éste fuera defectuoso.

Los productos que los proveedores ofrecen deben ir en buen estado ya que de no ser así, el consumidor y usuario tienen el derecho de acudir ante ellos y que éstos se los cambien o en su caso devolver el dinero utilizado en la compra.

También tienen derecho a que de alguna manera se les eduque en el tema de sus derechos como consumidores o usuarios frente a los proveedores, y en Guatemala la entidad encargada es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

1.7. Obligaciones de los consumidores y usuarios

El Artículo 5, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: " Son obligaciones del consumidor o usuario:

- a) Pagar los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato;
- b) Utilizar los bienes o servicios en observancia a su uso normal y de conformidad

con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas;

- c) Prevenir la contaminación ambiental en el consumo racional de bienes y servicios".

Se puede decir que los consumidores no sólo gozan de derechos al momento de utilizar un producto, y que los proveedores estén a merced de ellos, sino que también éstos tienen obligaciones a la hora del consumo; como ejemplo, si en el momento de la adquisición de un producto éste no paga el precio establecido, el proveedor no está obligado a darle dicho producto.

Aunque tardíamente, reaccionaron los legisladores guatemaltecos al aprobar esta ley, que constituye un freno a las acciones que perjudican a los consumidores y usuarios, quienes durante muchos años han estado sin protección jurídica y a merced de los proveedores.

En el siguiente capítulo se desarrollarán los derechos y obligaciones de los proveedores, así como las sanciones y procedimientos que se aplican en caso de que se vulneren los derechos o se incumpla con las obligaciones que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

CAPÍTULO II

2. Sanciones administrativas y penales que se derivan de la ley 006-2003

Las sanciones son medidas que utiliza el Estado, cuando un proveedor, consumidor, usuario u organizaciones de consumidores que incumplen con lo preceptuado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, al momento de cometer alguna infracción ya sea de acción o omisión, responda o pague por ésta. La cual pretende el amparo de aquellos bienes jurídicos fundamentales para la convivencia social, mediante la amenaza y el castigo de las conductas que se lesionan.

Las sanciones tienen como modesto propósito procurar el correcto funcionamiento de la gestión administrativa, asegurando el respeto a las normas jurídicas administrativas con la imposición de medidas puramente represoras en contra de las personas que actúen ilícitamente.

2.1. Sanciones administrativas y procedimientos para imponerlas

Dentro del derecho administrativo, se encuentra contenido toda una serie de instituciones que pertenecen al Estado y que realizan una función específica. El derecho administrativo, lo constituye un conjunto de normas jurídicas y principios de derecho público interno, que regulan la organización y actividad de la administración pública, las relaciones que se dan entre la administración y los particulares, las

relaciones entre los órganos y su control. En el caso de las sanciones administrativas, son impuestas por el órgano administrativo y tiene que prevalecer el principio de legalidad; es decir, que deben estar previamente establecidas.

En el caso de las sanciones administrativas a que pudieran hacerse acreedores los proveedores de bienes o servicios, éstas se regulan en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y son derivadas de la actividad del Ministerio de Economía por medio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO).

Según el Decreto 006-2003 la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es el órgano responsable de la correcta aplicación de la ley y para lograr sus fines tiene como atribuciones las siguientes:

En el Artículo 54, de la citada Ley, establece: "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 actuare 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 enmarque 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 medias 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.
- ñ) 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.
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo por parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- q) Establecer dependencias para diferentes áreas del país que la Dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- s) 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.
- t) Registrar de oficio los contratos de adhesión
- u) Las demás que le asigne esta ley".

Por lo establecido en el presente Artículo, se puede decir que el Estado le ha otorgado a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a través del Ministerio de Economía, una cantidad de atribuciones, las cuales para asegurar el mejor cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, debe utilizar las medidas necesarias para establecer un equilibrio entre el consumidor, usuario y proveedor de servicios, debe proporcionar procedimientos de conciliación entre éstos, aplicar sanciones administrativas y apoyar para que los ciudadanos puedan ser parte de organizaciones a favor de los consumidores o usuarios.

En cuanto al tema principal de este capítulo dedicado a las sanciones, se puede decir que es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor quien tiene la facultad de imponer dichas sanciones, ya que dentro de las atribuciones establecidas se encuentra ésta.

Podemos señalar una serie de atribuciones que debe cumplir la DIACO y todas van encaminadas a brindar una protección jurídica preferente al consumidor o usuario, y en el tema del fortalecimiento y la intervención que debe tener a favor de las organizaciones de los consumidores y usuarios, es importante tomar en consideración las siguientes atribuciones:

- a) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- b) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.

c) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.

De conformidad con el Artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se regula: "Sin perjuicio del derecho de defensa que tienen los proveedores o prestadores de bienes y servicios, de ejercitar su derecho de defensa a través de los procedimientos administrativos para la solución de conflictos que se regulan más adelante, la Dirección podrá imponer progresivamente las sanciones siguientes:

- i. Apercibimiento escrito, que formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección, según lo establecido en esta ley.
- ii. Apercibimiento público, el cual se podrá publicar en los medios de comunicación masivos.
- iii. Multas, las cuales serán calculadas en Unidades de Multa Ajustables UMAS. El valor de cada UMA será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio.
- iv. Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país".

Con respecto al presente Artículo, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece claramente cuáles serán las sanciones impuestas a los proveedores de bienes o servicios, en incumplimiento con lo que regula la citada Ley, se encuentra

el apercibimiento escrito o público, que no es más que el llamado que le hace la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, al proveedor, para que éste deje de actuar de alguna manera incorrecta en contra del consumidor y las multas se refieren a una cantidad de dinero que el proveedor debe pagar por el incumplimiento a esta Ley.

Dentro de los procedimientos para la imposición de las sanciones aludidas anteriormente, señala el Artículo 78, de la citada Ley: "Resolución de conflictos. Para la resolución de los conflictos y controversias que surjan entre proveedores y consumidores o usuarios que puedan constituir infracción a esta Ley, se establecen los siguientes procedimientos:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes
- b) Arbitraje de consumo
- c) Procedimiento administrativo".

Para efectos de este trabajo, se analizará exclusivamente el procedimiento administrativo, porque de éste proviene a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor la facultad de sancionar a los infractores de la ley. Este procedimiento administrativo se inicia a través de una denuncia o queja e incluso, de oficio.

2.2. Procedimiento para imponerlas

Procedimiento es la serie de etapas que realiza la Dirección de Atención y Asistencia

al Consumidor, ya sea de oficio o por medio de la queja, con la finalidad de emitir una resolución y de esa forma sancionar a los infractores de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

1) Presentación de la queja o denuncia

El Artículo 86 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula: “Planteamiento de la queja. El consumidor o usuario que se considere agraviado deberá llenar el formulario proporcionado por la Dirección, en el cual expresará la queja, consignará sus datos personales y lugar para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios contra quien se plantea la queja y la dirección donde éste puede ser notificado o bien la sucursal o agencia del proveedor donde adquirió o contrató el bien o servicio”.

Como se observa, en Guatemala el acto introductorio para el trámite de la queja aparentemente resulta sencillo, fácil y comprensible para cualquier consumidor o usuario que se encuentre afectado por los abusos que pudiera haber sufrido por parte de proveedores de bienes o servicios. Ya que es un formulario que proporciona la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor el que debe llenarse, lo que significa que no le corresponde al consumidor venir y tratar de hacer un escrito que llene ciertas formalidades.

2) La notificación

Al recibir la denuncia o queja, la DIACO tiene la obligación, de conformidad con el Artículo 87 de la ley, de notificar o hacer del conocimiento a la parte interesada, citándolo para el efecto por correo que certifique la recepción de la citación y de esa manera quedan enterados que se ha iniciado un procedimiento administrativo del cual son parte, haciendo énfasis en que si no han sido legalmente notificados no puede continuar dicho procedimiento.

3) La citación

El Artículo 88 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, indica: "La Dirección citará al presunto infractor y al consumidor o usuario que presentó el reclamo, señalando día y hora para la audiencia administrativa, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se presentó la queja, para que las partes comparezcan con los elementos idóneos que fundamenten su posición; asimismo, para informarles sobre los procedimientos a su disposición para resolver el conflicto, de conformidad con lo establecido en la presente ley".

La citación es el medio que utiliza la Dirección dentro de un procedimiento administrativo con la finalidad que las partes comparezcan a determinada audiencia y éstos presenten los medios en que fundan su pretensión.

4) Audiencia

La audiencia que se lleva a cabo dentro del procedimiento administrativo se encuentra en el Artículo 89, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se celebra estando presentes las partes, una audiencia de conciliación, por la cual, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, trata de buscar dirimir la controversia o conflicto, buscando la conciliación de las partes.

En esta audiencia se pueden suscitar varias circunstancias: a) Voluntad de las partes de solucionar el conflicto, y en base a ello, podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo; b) La incomparecencia del infractor; c) La comparecencia del infractor, pero manifestando su deseo de no conciliar o no someterse al arbitraje de consumo.

Se puede decir que la audiencia es la etapa del procedimiento donde el proveedor y consumidor o usuario se reúnen y tratan de llegar a un acuerdo para solucionar la controversia o conflicto que haya surgido entre sí.

5) Procedimiento sancionador

El Artículo 90, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario regula el procedimiento sancionador y como resumen de lo establecido en él se puede decir que en caso de que no se logre la conciliación, estando presentes las partes

involucradas, y no exista acuerdo para someterse al arbitraje de consumo, la DIACO tiene la obligación de iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la ley según corresponda.

En virtud de iniciar con dicho procedimiento se hará una nueva citación al infractor., esta citación se encuentra en el Artículo 90, de la citada Ley y tiene como objeto que el infractor sea oído y ofrezca las pruebas en que basa su defensa, ésta se da en el momento de iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la presente Ley.

6) Rebeldía

Según Artículo 91, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece: "Si el infractor no evacúa la audiencia la Dirección procederá a dictar la resolución correspondiente declarando su rebeldía".

La incomparecencia del demandado debidamente notificado para comparecer a una audiencia dentro del plazo que la ley le confiere, le permite a la DIACO decretar la rebeldía.

7) La prueba

El Artículo 92 de la ley establece: "Dentro del procedimiento habrá un período de

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

Se puede decir que es el momento que utilizan las partes para presentar los elementos que sirven para esclarecer la verdad y en este caso la Ley establece claramente cuál será el término para poder presentarlos.

8) Medios de prueba

El Artículo 93, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario indica que: " En los casos que sean necesarios, la Dirección podrá contratar los servicios de un perito. En caso de expertajes contradictorios, los expertos designarán un tercero para que emita dictamen."

Además de las pruebas que puedan presentarse, las partes podrán valerse de un perito para que dé su opinión técnica o jurídica sobre un asunto puesto a su conocimiento.

9) Resolución final

El Artículo 98 de la Ley dice: "Concluido el procedimiento, se dictará resolución dentro de los cinco días siguientes, debiendo la Dirección, en base a las pruebas recabadas, determinar si el proveedor o prestador de servicios incurrió o no en la

infracción y la sanción, en caso afirmativo. La resolución deberá llenar, en lo aplicable, los requisitos que establece la Ley del Organismo Judicial".

La resolución es el medio que utiliza un órgano administrativo, en este caso la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para determinar si se cometió o no, una infracción contra los derechos de los consumidores o usuarios y en su caso imponer una sanción.

2.3. Aplicación de las sanciones administrativas

El Artículo 99 de la ley regula: "Competencia. La aplicación de las sanciones establecidas en esta ley corresponde a la Dirección, salvo los casos que constituyan delitos, cuyo conocimiento y sanción corresponde a los órganos jurisdiccionales. En el trámite administrativo que se siga para determinar la comisión de una infracción a los derechos de los consumidores o usuarios, la Dirección debe actuar con oficiosidad, celeridad, imparcialidad y especialidad de las actuaciones. Si de la investigación que se realice apareciere la comisión de un delito, la Dirección se abstendrá de imponer sanción alguna y pondrá, de oficio, el hecho en conocimiento del Ministerio Público."

Dentro de las sanciones según el Artículo 100, de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se encuentran las siguientes:

a) Si la sanción consiste en la imposición de multa, ésta deberá pagarse dentro de

los diez días siguientes en la Tesorería de la Dirección, con cargo específico a sus fondos privativos. En caso de incumplimiento, el cobro se llevará a cabo en la vía económica-coactiva y constituyen título ejecutivo.

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

Terminado el procedimiento administrativo cuando la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, considere que una persona es responsable de las infracciones cometidas, le impondrá cualquiera de las sanciones antes descritas, para que de esa manera se dé cumplimiento a lo que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

2.3.1. Sanciones penales

En el Código Penal se establecen una serie de figuras delictivas que pueden ser constitutivas de hechos o actos que lesionan derechos de los consumidores o usuarios, y que son las siguientes:

Artículo 263 el delito de estafa. "Comete estafa quien, induciendo a error a otro, mediante árdid o engaño, lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro

años y multa de doscientos a diez mil quetzales."

Artículo 264, casos especiales de estafa: "... 2. El platero o joyero que alterare en su calidad, ley o peso, los objetos relativos a su arte o comercio, o traficare con ellos; 3. Los traficantes que defrauden, usando pesas o medidas falsas, en el despacho de los objetos de su trafico;...23. Quien defraudare o perjudicare a otro, usando de cualquier ardid o engaño, que no se haya expresado en los incisos anteriores".

Estas son algunas de las conductas más comunes en la actualidad en el campo de los consumidores y usuarios, porque no todas las personas actúan correctamente en el comercio. Por lo tanto este delito debe de establecerse en La Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Artículo 272, apropiación y retención indebidas. "Quien, en perjuicio de otro, se apropiare o sustrajere dinero, efectos o cualquier otro bien mueble que hubiere recibido en depósito, comisión, o administración o por cualquier otra causa que produzca obligación de entregarlos o devolverlos, será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de cien a tres mil quetzales."

Artículo 274. Violación al derecho de autor y derechos conexos."...i) La comunicación al público de una difusión o trasmisión en un sitio al que el público pueda tener acceso pagando una cuota de admisión, con el fin de consumir o

adquirir productos o servicios, sin autorización del titular del derecho correspondiente...".

Este delito es muy importante, ya que ocurre en la actividad del comercio sin la autorización del titular del derecho de una obra, y con el fin de que los consumidores adquieran determinados productos, constituye una infracción y sería necesaria incluirla en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para que los derechos de autor tengan una protección preferente.

Artículo 275. Violación a los derechos de propiedad industrial. "...a) introduzca al comercio, venda, ofrezca a vender, almacenar o distribuir productos de servicios protegidos por un signo distintivo registrado o que falsifique dichos signos en relación con los productos o servicios que sean idénticos o semejantes a los que están protegidos por el registro;... c) introduzca al comercio, venda, ofrezca vender, almacene o distribuya productos o servicios protegidos por un signo distintivo registrado, tras haber alterado, sustituido o suprimido dicho signo parcial o totalmente...etc".

Con el fin de lucrar hay personas que violan esta norma, valiéndose de la falsificación de signos, lo que hace que productos que se ignora su calidad de fabricación salgan al mercado afectando a todos aquellos consumidores que los adquieran con la creencia que son originales y a criterio de quien escribe debiera incluirse en la Ley de Protección al Consumidores y Usuarios, ya que este delito es

muy común.

Artículo 276. Usura. "Comete el delito de usura quien exige a su deudor en cualquier forma, un interés mayor que al tipo máximo que fije la ley o evidentemente desproporcionado con la prestación, aun cuando los réditos se encubran o disimulen bajo otras denominaciones. El responsable será sancionado con prisión de seis meses a dos años y multa de doscientos a dos mil quetzales".

Regular este delito convendría al bienestar de los consumidores y usuarios para que no sean objeto de abusos desproporcionados al fijarles un interés mayor que esté fuera del marco de la ley y se vean afectados en su economía.

Delito de daño, Artículo 278. "Quien de propósito, destruyere, inutilizare, hiciere desaparecer o de cualquier otro modo deteriorare, parcial o totalmente, un bien de ajena pertenencia, será sancionado con prisión de seis meses a dos años y multa de doscientos a dos mil quetzales."

Las personas que se desenvuelven en la actividad del consumo deben respetar los bienes de ajena pertenencia, tratando de no ocasionar destrucción o desaparición de productos comerciales para que los propietarios no se vean perjudicados de una forma desleal en el consumo.

Los Artículos 301 al 312, se refieren a todos los delitos que atentan contra la salud,

entre ellos están: envenenamiento de agua o de sustancia alimenticia o medicinal; elaboración peligrosa de sustancias alimenticias o terapéuticas, expendio irregular de medicamentos, etc.

En la actividad del comercio estos delitos pueden darse por medio de productos y servicios alterados que no cumplan con las normas sanitarias establecidas, afectando de una forma directa y así dañar la salud y en consecuencia la vida de las personas que de una u otra manera sean víctimas de las irregularidades de producción.

Los Artículos 340 al 347 e, relativos a los delitos contra la economía nacional y el ambiente, como ejemplo: monopolio, especulación, propagación de enfermedades en plantas y animales, etc.

Estos delitos no son más que el aprovechamiento exclusivo o absoluto del mercado, por una empresa o grupo de empresas, que restringen la libre competencia de los comerciantes, que se dedican a la misma actividad.

Los Artículos 357 al 358 d, se refieren a los delitos contra la economía nacional, el comercio, la industria y el régimen tributario, como ejemplo: el desprestigio comercial, competencia desleal, defraudación tributaria.

En nuestro medio comercial se han desacreditado a empresas o personas que

prestan servicios, sin que ello tenga fundamento serio y verdadero para poder indicar que actúan de una forma ilícita. En virtud de lo anterior es importante sancionar drásticamente a personas que ejerzan desprestigio o competencia desleal que afecten gravemente el desenvolvimiento del comercio.

CAPÍTULO III

3. Actos que atentan contra el derecho de los consumidores

En la actualidad, en Guatemala se ve la desprotección que aún tienen los consumidores y usuarios frente a los proveedores, a pesar de que existe la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ya que no es suficiente que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO imponga sanciones de tipo pecuniario, puesto que a veces se les facilita pagar dichas multas y esto no asegura que los proveedores no vuelvan a infringir la Ley, con sus abusos a los consumidores y usuarios.

El principal deber del Estado, según la Constitución Política de la República de Guatemala, es garantizarles a los habitantes la vida, libertad, justicia y la seguridad de la persona; es por ello que, el Estado como ente soberano debe velar por la aplicación de la Ley y no permitir que actos ilícitos que atentan contra la vida e integridad de los consumidores y usuarios sean consentidos.

3.1. Aspectos generales

En el derecho de consumo, se ha visto la intervención de dos sujetos importantes, como lo son el consumidor o usuario y por otra parte el proveedor de bienes o servicios, estos al desarrollar la actividad del comercio, lógicamente manejan el

factor económico y por lo tanto dan paso a que surjan las reglas de la oferta y la demanda.

El consumidor consume porque tiene expectativas, espera satisfacciones del producto, necesidades que el producto debe satisfacer, y costumbres que condicionan el proceso dentro de él; por lo tanto nos permiten diseñar la oferta.

El modelo de la oferta y demanda describe la interacción en el comercio de un determinado bien, en relación con el valor y las ventas de dicho bien. Que no es más que tratar de poner un punto de equilibrio entre la oferta y la demanda. Es decir, el precio funciona como un mecanismo igualador entre lo que se demanda y lo que se produce, el punto de equilibrio siendo aquel en el cual los consumidores estarán dispuestos a adquirir todo lo que ofrecen los productores al precio marcado por dicho punto y los productores estarán dispuestos a producir todo lo que se demanda a ese precio. Si la demanda aumenta el precio similarmente, si la oferta aumenta el precio caería.

Por otro lado, también habría que analizar hasta qué punto, en estas relaciones se puede establecer la autonomía de la voluntad en el sujeto que adquiere, que compra, que consume y hasta que punto debe intervenir el Estado en estas relaciones puramente mercantiles o de carácter privado. A juicio de quien escribe, casi viene resultando lo mismo de lo que sucede con el trabajador y el patrono, hace falta establecer las condiciones jurídicas o la estructura jurídica, para situar al

consumidor o usuario dentro de un plano de igualdad en las relaciones que se suscitan entre éstos, como sucede en el caso del trabajador y el patrono.

Es decir, en las relaciones comerciales o mercantiles puede hablarse de un derecho del consumidor o usuario de hacer uso de su autonomía de la voluntad, puesto que sobre esa base, podría haber un provecho mayor por parte de los proveedores de bienes o servicios.

En el tema de la oferta y la demanda, en la regulación de los precios, en lo que respecta a la canasta básica, etc., es donde el Estado tiene la obligación de intervenir, puesto que no está frente a derechos particulares, sino frente a derechos de la sociedad, que en su mayoría son consumidores o usuarios.

Ahora bien, cómo puede analizarse si el Estado debe intervenir en ejercicio del poder punitivo, cuando se encuentra frente a actos que lesionan derechos fundamentales que son constituidos por bienes jurídicos tutelados y regulados en el Código Penal.

Por un lado, algunos estudiosos del derecho penal, establecieron los principios de mínima intervención y de proporcionalidad, como una nueva concepción garantista del derecho penal, que no es más que establecer que el Estado debe intervenir lo menos posible haciendo uso de su poder punitivo para reprimir a la sociedad a través de la creación de normas que regulan conductas prohibitivas, y que no debe

utilizarse esta vía para ocultar debilidades, faltas de acción, o políticas del propio Estado en atención de los problemas sociales que los aquejan.

Por otro lado, existen otros estudiosos que indican que las normas penales al mismo tiempo que son represoras y que producen sanciones y privaciones del bien máspreciado del ser humano aparte de la vida, como lo es la libertad, se convierte en una forma de prevenir y que en esa medida, que el Estado a través de las autoridades correspondientes tienen la obligación de regular esas conductas que a todas luces son reprochables para la misma sociedad, y que para eso se encuentra el Estado, para proteger a la sociedad de esas conductas y que por lo tanto, debe cumplir a través de las normas penales, con sancionar en caso de infracción, y a la vez, prevenir para evitar la infracción.

3.2. Actos que pueden trascender a la esfera penal

Los derechos de los consumidores o usuarios cuando son violentados, pueden ocasionar peligro a la vida, a la salud, al honor, a las buenas costumbres, etc.; es decir, son violaciones a derechos muy complejos y que a la vez, se encuentran claramente establecidos como bienes jurídicos en el Código Penal; con lo cual, se quiere decir que tienen la categoría de valores y que a través del derecho penal debe fortalecerse esa protección, ya que de hecho se encuentran contenidos en el mismo.

El Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece una serie de obligaciones fundamentales del Estado, dentro de las cuales se encuentra: "Velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país, procurando el bienestar de la familia.

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".

Además, por otra parte, el Artículo 43 constitucional establece: "La libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes."

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario viene a constituir la norma ordinaria que desarrolla la constitucional con el propósito de defender, proteger y salvaguardar derechos; planteándose dentro de sus propósitos primordiales su organización, educación, información y orientación, así como establecer las infracciones y procedimientos para la aplicación de las sanciones.

En ella se consagra que los derechos de los consumidores y usuarios son irrenunciables, estableciendo la anulación de cualquier estipulación sobre la renuncia de éstos o el compromiso de no ejercerlos ante las instancias administrativas. Sin embargo, a pesar de constituir un elemento esencial en la

defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, adolece de deficiencias, y como se demostrará en el presente trabajo es de gran importancia, que se realicen revisiones a su marco legal, con el fin de hacer más efectivos los mecanismos para la defensa de los derechos de los consumidores, contra los eventuales abusos de organismos o empresas proveedoras de bienes o servicios.

Se pretende que la revisión que se realice a la ley se debe orientar no sólo a reforzar la capacidad sancionadora en la ley, mediante el aumento de los montos de las multas, sino también plantear la posibilidad de ordenar administrativamente el cierre del establecimiento comercial o la suspensión del servicio a quienes incurran en infracciones graves a la ley, sin necesidad de ser reincidentes, por ejemplo.

Dando paso a la aplicación de un marco jurídico que implique con mayor claridad jurídica la potestad de la Dirección como un órgano, como una especie de policía, para las investigaciones de conformidad a las denuncias o quejas que se presenten y que en primera instancia puedan tener un carácter privado, derivado precisamente de esas investigaciones, en coordinación con el Ministerio Público, con el propósito de que tenga las facultades necesarias para combatir los delitos contra los consumidores y usuarios, y que éstos se encuentren regulados en la ley como tales.

Todo lo anterior, implica la creación no sólo de la figura o el ente de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, como lo establece el Artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sino

también la figura del Procurador de los Consumidores y Usuarios, como instrumento directo para asistir a los consumidores sin recursos económicos, ante el Ministerio Público y los tribunales civiles o penales, cuando así se requiera en la protección de sus derechos e intereses.

3.3. Análisis con la legislación comparada

Los delitos y las penas con relación a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en Guatemala aún se encuentran regulados en el Código Penal, y no como se sucede en otros países, ya que la aplicación de un delito y pena se tiene inmerso en el mismo ordenamiento jurídico de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tal es el caso de Cuba y Venezuela, Colombia, Brasil y Perú teniendo todos el mismo esquema.

Por lo anterior expuesto, a criterio de quien escribe, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario debe ser implementada en relación a los delitos que se cometen en la actividad del consumo y que se encuentran tipificados en el Código Penal, ya que debieran de incluirse en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para una eficaz aplicación de las normas que rigen a los consumidores y usuarios, tomando como ejemplo otros países en la manera de establecerlos dentro de una sola norma jurídica, tal es el caso del Código de Defensa del Consumidor de Brasil.

Lamentablemente en Guatemala tenemos que ir de una ley a otra en relación al mismo tema, tal es el caso del Código Penal Decreto 17-73, ya que en su contenido se encuentra inmersos los delitos relacionados con el consumo, como por ejemplo el delito de estafa, casos especiales de estafa, apropiación y retención indebida, violación a los derechos de propiedad industrial; pudiéndose establecer los mismos y la creación de nuevas figuras delictivas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Al implementar en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario los delitos y las penas, sería una mejor forma de conocimiento para todos aquellos que intervienen en la actividad del consumo, así de esta manera estar enterados sobre derechos y obligaciones a que deben regirse, y que debido a esto estuvieran al tanto de la consecuencia al incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por medio de esto se evitaría los abusos que los proveedores cometen en contra de los consumidores o usuarios.

A continuación se describe y analiza la legislación comparada, especialmente: 1) la española, 2) mexicana y 3) brasileña, ya que estas en materia de consumo tienen como objetivos establecer sobre bases firmes y directas los procedimientos eficaces para ello, y disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento del consumo, así mismo enuncian principios, garantías, derechos y obligaciones que son afines a los consumidores y usuarios.

1) Legislación española: Es indispensable verificar en la legislación española, específicamente en la Ley de Defensa de Consumidor y Usuario, Real Decreto Legislativo 1/2007, la cual fue aprobada en noviembre de 2007, lo establecido en cuanto al derecho de consumo, ya que es una de las leyes más modernas en este ámbito.

Esta legislación contiene condiciones generales que se incluyen en los contratos de consumidores y usuarios, las cuales tienen como novedad que regulan las cláusulas abusivas, establece las normas de lo que debe entenderse por cláusulas abusivas y enuncia una amplia lista de cláusulas concretas, sin olvidar que regula los derechos básicos de los consumidores, usuarios, asociaciones, garantías, servicios postventa, potestad sancionadora, procedimientos judiciales y extrajudiciales, responsabilidad civil y servicios defectuosos.

Es necesario instruir al consumidor o usuario para que éstos no sean víctimas fáciles de la publicidad engañosa o que los lleve a adquirir lo que no deseen. El derecho a la educación en materia de consumo según el Artículo 17 de la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios establece: " i. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que éstos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado. ii. Los medios de comunicación social de titularidad pública

estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios."

Educar a la población en materia de consumo en Guatemala, no es tan sencillo como parece ya que nuestro ordenamiento jurídico no contiene esta clase de normas, por lo que sería muy importante tomar como ejemplo lo que establece el Artículo anterior y agregarlo en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y tomar en cuenta que para lograr los objetivos sobre educación deberá fomentarse la formación permanente de todos los habitantes del país, así como los organismos, asociaciones, entidades públicas y privadas que se relacionan con el derecho de consumo y de forma muy especial aquéllos que desarrollen funciones de orientación, inspección, control de calidad e información.

En la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios de España, en su Artículo 82 regula las cláusulas abusivas: " Concepto de cláusulas abusivas: i. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. ii. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan

negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. iii. El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa..."

Este Artículo es claro cuando define lo que debe entenderse como cláusulas abusivas, no permitiendo que se tome una errónea interpretación en cuanto a las mismas. En Guatemala, este aspecto no se regula en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en consecuencia su aplicación resulta poco efectiva para la protección de consumidores y usuarios, porque hay un gran desequilibrio entre las partes que forman los contratos en relación al consumo, muchas veces se les impone límites a los derechos de los consumidores y usuarios los que perjudican de gran manera, ya que les imponen garantías desproporcionadas con relación al perfeccionamiento y ejecución del contrato.

En la legislación española, las infracciones podrán calificarse por la administración pública competente como: leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, las que por sí solas se consideraren como delitos serán remitidas al aspecto penal.

En virtud de lo anterior, se puede establecer que los delitos relativos al consumo en España, se encuentran regulados en la Ley Orgánica 10/1995 Código Penal, en el que

existe un apartado especial, siendo el capítulo XI de los delitos relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores.

Según el Artículo 281 de dicha ley establece: "El que detrajere del mercado materias primas o productos de primera necesidad, con la intención de desabastecer un sector del mismo, de forzar una alteración de precios o perjudicar a gravemente a los consumidores, será castigado con pena de prisión de 1 a 5 años y multa de 12 a 24 meses."

En Guatemala sería de vital importancia que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor velara por el abastecimiento de los productos necesarios, ya que en algunas ocasiones se ha visto afectada la población; por ejemplo los hidrocarburos, cuando algunos proveedores le suben de precio con la excusa de que no hay más producto.

El Artículo 282 de la citada ley establece: " Serán castigados con la pena de prisión de 6 meses a 1 año o multa de 6 a 18 meses, los fabricantes o comerciantes que en sus ofertas o publicidad de productos o servicios, hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores, sin perjuicio de la pena que corresponda aplicar por la comisión de otros delitos."

El tipificar el delito de publicidad engañosa en nuestra Ley de Protección al Consumidor

y Usuario, contrarrestaría las violaciones que se cometen por la difusión de características que ciertos productos no poseen, haciendo incurrir en error a los consumidores y poniendo en peligro la vida e integridad por adquirir estos productos.

2) Legislación mexicana: Conforme esta legislación, en materia de derecho penal las conductas que atentan contra los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, se refieren a aquéllas que atacan la protección que el ordenamiento jurídico otorga al mercado.

Además, esta legislación al conformarse estos ilícitos penales, está plenamente consciente que existen conductas que no pueden dejarse en el ámbito de la sanción administrativa. Sin embargo, como se verá la Ley Federal de Protección al Consumidor regula sanciones de orden administrativo, que si bien es cierto, las mismas son graves, es decir, que las penas de multa son altas, esta ley, como sucede en el caso de Guatemala, no regula específicamente en su ley especial, los delitos y las penas; sin embargo, conviene analizar que pese a ello, y pese a que cuentan con una Procuraduría de la Defensa de los Derechos de los Consumidores y con un procurador, que puede intervenir en los procesos como parte, cuando es a favor de los derechos de los consumidores, se refiere a otra forma de penalizar las conductas abusivas de los proveedores de bienes o servicios, y precisamente o exclusivamente en el orden penal.

La Ley Federal de Protección al Consumidor mexicana establece en el Artículo 1:

"La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores..."

Como se puede ver, el Artículo anterior es de gran importancia para los ciudadanos mexicanos, estableciendo la protección de los derechos como consumidores y garantizando que éstos son irrenunciables y que no se puede actuar de forma contraria a lo que establece su ordenamiento jurídico, alegando situaciones que estén fuera de todo contexto legal.

El Artículo 10 establece: "Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado. Los proveedores no podrán aplicar métodos o

prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor."

Aplicar esta medida a nuestra legislación a criterio de quien escribe, sería de gran ayuda para tratar de combatir todas las infracciones que se dan en nuestro medio en contra de los consumidores y usuarios, como se observa es un ejemplo a seguir, involucrar a todas aquellas personas que al tener conocimiento de alguna violación a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, pudieran denunciarla ante la autoridad competente para que se determine si actuaron correcta o incorrectamente en el ámbito del comercio.

En la legislación mexicana, se cuenta con un Procuraduría Federal del Consumidor, y respecto a esto la Ley en el Artículo 20, establece: "La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Como se tiene conocimiento, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de

Guatemala, se establece que a partir de la fecha en que entró en vigencia, en el plazo de cinco años el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente, para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario. Pero lamentablemente hasta el momento aún no se ha emitido dicha disposición, debido al poco ejercicio en la realización de sus funciones por parte de la Dirección.

Con relación al vecino país se ve que para ellos ha sido de gran ayuda, la actividad de la Procuraduría Federal del Consumidor como ente controlador y de apoyo para la aplicación de su respectiva ley.

3) Legislación brasileña: En Brasil se hizo mención a la defensa del consumidor, por primera vez en la Constitución promulgada en 1988, como una obligación del Estado, dentro de los derechos y deberes individuales y colectivos; al referirse al orden económico, contempla la defensa del consumidor. Para llevar a cabo una defensa efectiva se fijó en ella el plazo de 120 días a partir de su promulgación, para que el Congreso Nacional, elaborara el Código de Defensa del Consumidor. Se desarrolló por parte del Congreso en una forma amplia y bastante discutida no sólo por el ente legislador sino que se dio participación a toda la sociedad brasileña.

En Guatemala, resultó un tanto diferente la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, aunque se dio participación a las agrupaciones de

consumidores como la Liga del Consumidor, al Instituto de defensa al Consumidor y a empresarios, las comisiones del Congreso de la República no tuvieron un plazo determinado para analizar un proyecto de ley específico.

Es preciso reconocer desde ahora que el Código de Defensa del Consumidor de Brasil constituye uno de los más importantes y valiosos esfuerzos para ordenar y avanzar en el reconocimiento de los derechos de los consumidores y en el diseño de instrumentos adecuados para buscar su protección en el proceso jurisdiccional, ya que en ésta se toma como base las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas, las directrices de la Comunidad Económica Europea y sistematiza las normas nacionales sobre las relaciones de consumo.

A juicio de quien escribe es una de las leyes que realmente da protección al consumidor y usuario, de las malas obras por parte de los proveedores, y en el apartado segundo da a conocer lo referente a las penas y faltas.

Como ejemplo se puede tomar el Artículo 63. "Ignorar las palabras o los signos visibles de toxicidad o peligro de los productos, en los envases, envolturas, recipientes o publicidad: obtendrá pena de detención de seis meses a dos años y multa...".

Con respecto a este Artículo es de suma importancia que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario incorpore esta disposición, ya que si se omite esta clase de

advertencia puede ser demasiado peligroso, el adquirir productos faltos de esa información, los cuales podrían dañar el bien jurídico que es la vida y estaríamos en contra de lo que nuestra Constitución Política de la República de Guatemala establece sobre que es el Estado el encargado de controlar la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquéllos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes.

El Artículo 66, establece: "Hacer declaración falsa o engañosa u omitir información sobre la naturaleza, características, calidad, cantidad, seguridad, rendimiento, durabilidad, precio o garantía de los productos o servicios. Pena o detención de tres meses a un año y una multa...".

En nuestro medio este delito debería ser regulado por la omisión de información esencial, que pretenda engañar a los consumidores o usuarios al adquirir productos de dudosa procedencia en cuanto a los diversos factores de producción y aplicársele una sanción parecida a la de Brasil.

El Artículo 74, indica: "El hecho de no entregar al consumidor final la garantía debidamente cumplida y con especificación clara de su contenido; se le impondrá una pena de seis meses o una multa".

Muchas veces en Guatemala se da esa clase de delito, ya que la mayor parte de proveedores no entregan garantía sobre los productos ofrecidos.

Como se puede contemplar es de mucha importancia que en un mismo cuerpo legal se encuentren los delitos en que pueden caer los proveedores, ya que de acuerdo a las normas de este país se trata de velar verdaderamente por los derechos de los consumidores o usuarios, y se podría decir que sería un buen prototipo para tomar y realizar en nuestra Guatemala.

CAPÍTULO IV

4. Necesidad de que se incluyan delitos en la Ley 006-2003

A juicio de quien escribe, y como motivo principal de la realización de este trabajo, se considera importante, en primer lugar tomar en consideración que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario contiene infracciones y sanciones que equiparando los daños que se producen a los consumidores o usuarios, en cuanto a sus derechos fundamentales, a la salud, al medio ambiente, a la adquisición, libertad de acción etc., no pueden compensarse con multas y los procedimientos conciliatorios, ya que no son sanciones suficientemente drásticas para evitar que se cometan de nuevo estas violaciones y así beneficiar al consumidor y usuario.

Los intereses económicos y sociales se caracterizan por ser la parte más débil de los consumidores, necesitada por lo tanto de una específica tutela legislativa que mediante cláusulas generales, disposiciones de carácter imperativo y la aplicación de sanciones penales protejan contra precios y medidas vejatorias, abusos de posesiones dominantes, monopolios de prestación de servicios y todas aquellas circunstancias ilícitas que afecten a los consumidores y usuarios.

En base al trabajo de campo, se puede establecer que es mínimo el índice de personas que acuden a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO a presentar sus denuncias de violaciones a sus derechos básicos como

consumidores o usuarios, así también del trabajo que está desarrollando esta institución a favor de los mismos; sin embargo, hay que tomar en consideración que para analizar las estadísticas de los resultados del trabajo que desarrolla la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, se tendría que tomar en cuenta el número de denuncias, la entidad comúnmente denunciada, los daños y perjuicios claramente establecidos y ocasionados al consumidor o usuario, y determinar si existe reincidencia por parte del proveedor de bien o servicio, así como la prioridad de los casos que no son comúnmente resueltos.

Es necesario que se incluyan los delitos que contiene el Código Penal, en relación con el consumo en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, como por ejemplo la estafa, casos especiales de estafa, apropiación y retención indebida, violación al derecho de autor y derechos conexos, violación a los derechos de propiedad industrial, usura, daños, los delitos que atentan contra la salud, los delitos contra la economía nacional, como ejemplo desprestigio comercial, competencia desleal, defraudación tributaria; ya que muchas veces a las personas se les hace tan complicado saber que si en una ley se establecen los derechos, obligaciones, infracciones y sanciones, no se especifique en la misma cuáles son los delitos que se puedan dar en la actividad del comercio, sino que para ello deben consultar otra ley, en este caso el Código Penal, pudiendo estar contenido en la misma Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

También se puede decir que se incluyan no sólo los delitos que se encuentran en

el Código Penal, sino todos aquellos delitos que puedan surgir en la actividad del consumo, aquí se podría tomar en cuenta algunos de los delitos que contiene el Código de Defensa del Consumidor de Brasil, como ejemplo el ignorar las palabras o los signos visibles de toxicidad o peligro de los productos, hacer declaración falsa o engañosa u omitir información sobre naturaleza, características, calidad y cantidad, la publicidad engañosa o desleal, impedir acceso a la información sobre el contenido de los productos, y tomar en cuenta las penas establecidas hacia estos delitos.

La regulación de nuevos delitos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, proporcionará mayor tutelaridad jurídica a los intereses individuales o colectivos de los consumidores y de esa manera podrán ser protegidos de arbitrariedades, abusos o daños que atenten contra los derechos de los consumidores o usuarios, y así garantizar el respeto a los derecho de éstos.

Actualmente, se debe de analizar la existencia de protección al consumidor ya no sólo como parte contratante, sino como un ser que constitucionalmente tiene garantías, tomándose en cuenta la realidad y evolución del derecho mercantil.

Importante es discutir algunos aspectos sobre el interés que tiene el Estado, de resolver los conflictos derivados de la provisión de bienes o servicios, el factor económico que mueve intereses y lo que sucede con el establecimiento de ilícitos en el Código Penal, si se toma en cuenta que unos opinan que debe

despenalizarse las conductas, y no incriminarse, y otros lo contrario.

En la actualidad la seguridad ciudadana se ve afectada por el avance de las sociedades y la incorporación de tecnologías, como el internet y la computadora, puesto que provocan otra serie de ilícitos que pueden reñir con los principios de justicia social y necesariamente tienen que ser atendidos por causar grave perjuicio a la colectividad. Es así como actualmente se tiene incorporado al Código Penal, por ejemplo, los delitos informáticos, los delitos que atentan contra la propiedad intelectual, los derechos de autor, etc., en donde necesariamente tiene que verse involucrado el consumidor y usuario, y el proveedor de bienes o servicios, siendo este último, el sujeto activo.

La globalización, genera un espacio económico carente de una regulación efectiva, sobre todo como se podrá corroborar con la discrepancia que existe entre las regulaciones del mundo en el caso de los delitos económicos y su tipificación profundamente atinables a los derechos de los consumidores. Citando un ejemplo, en la actividad bancaria lo que se suscita por la falta de atención de las autoridades estatales para intervenir a favor de los usuarios, quienes se ven perjudicados por el simple hecho de atender las ofertas y beneficios que éstos bancos lanzan al mercado y que no tienen ningún respaldo al momento que surja una situación de riesgo que pueda perjudicar a los usuarios de este servicio, situación similar puede suceder en otros sectores del mercado y del derecho de consumo.

Los delincuentes se aprovechan de que, ante formas similares de criminalidad económica, continúa habiendo distintos niveles de reproche social, de represión penal y de gravedad de las penas. En este contexto se producen, periódicamente, grandes escándalos financieros, la mayoría de ellos con relevancia penal, como sucede con el caso de Bancafe y Banco del Comercio. La capacidad de las grandes empresas para quebrantar la normativa que regula su actuación y la fragilidad del sistema capitalista dominado por una creciente regulación y graves deficiencias de sus sistemas de control han favorecido aquellos hechos. La realidad es que son los Estados, internamente y a través de tratados y convenios internacionales, quienes han de afrontar dicha delincuencia. Pero los vacíos normativos y los obstáculos son graves.

Así como cualquier problema por insignificante que parezca, puede plantearse ante las autoridades judiciales, los tribunales de justicia, tienen asignada la tarea de restituirle al ordenamiento jurídico, su efectividad cuando ésta se ha perdido, se pretende que la jurisdicción de los juzgadores, en materia de consumo, sea especializada y se extienda a los auxiliares de los jueces que tengan conocimiento sobre el tema del consumo.

Derivado de lo anterior, se hace necesario que se establezca en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el capítulo VI Artículo 69 bis, un apartado que se refiere al título I. Delitos y las penas, título II. Del procedimiento.

4.1. De los delitos y las penas

Teniendo como fundamento el bien jurídico tutelado y la necesidad de que intervenga el Estado, en proteger a la ciudadanía de conductas que no deben ser objeto de sanciones administrativas por la gravedad de los efectos de las mismas, se hace indispensable regularlas; además, de que éstas son de acción pública a instancia particular, toda vez que el Estado al tener conocimiento de un hecho constitutivo de delito conforme la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene a través del Ministerio Público la obligación a partir de la denuncia, de intervenir de oficio.

Tomando en cuenta las legislaciones comparadas y en especial la de Brasil, podríamos obtener un buen ejemplo y ser imitadores de las normas establecidas en dicho cuerpo legal, haciendo referencia que lo que más nos interesaría sería lo referente a los delitos y penalizaciones establecidas ya que es éste el punto a que se refiere el presente trabajo de tesis.

Por lo que a continuación se plantean las bases para una posible reforma a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y la implementación de figuras delictivas como lo son:

4.1.1. Los delitos que atentan contra el mercado

Se deben estipular normas o figuras tipo que tiendan a tutelar el mercado y a los consumidores, no solamente los que se regulan taxativamente en el Código Penal, sino otros que no existen y que se refieren a la salud, seguridad, patrimonio, información, educación sobre materia de consumo y fomento de asociacionismo. Por ejemplo, identificar con signos visibles de toxicidad o peligro los productos; la promoción o publicidad que es engañosa o desleal, el uso de amenazas, coerción, coacción física o moral que expongan al consumidor adquirir productos; prevenir o impedir el acceso a la información sobre la base de datos y registros de la creación de productos.

Lo que debe pretenderse también es a través de estas normas fomentar los verdaderos y auténticos intereses difusos de los consumidores, y específicamente tipificarlo en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, las clases y especies de delitos de competencia desleal que pueda existir.

4.1.2. Los delitos que atentan contra el interés de los consumidores y usuarios

Con la imposición de normas penales que regulen ilícitos cometidos por los proveedores de bienes o servicios, debe estipularse la sanción por la detración de materias con el fin de provocar desabastecimiento de materias primas o productos

de primera necesidad. A pesar de que se regula en el Código Penal estas figuras tipo, las mismas no son operables si no existe una denuncia, o bien una actuación de oficio, y tomando en consideración que próximamente entrará en vigencia el funcionamiento de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario, es importante estipular en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario estas figuras delictivas.

4.1.3. Los delitos sobre la falsedad en el derecho de consumo

En el Código Penal se regulan los delitos de falsedad, sin embargo no existe en el Código Penal y mucho menos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario la falsedad en la calidad, cantidad, características, seguridad, rendimiento, durabilidad de lo que se oferta en el mercado. Así también, la falsedad en la garantía, lo que respecta a la publicidad engañosa, ya que finalmente es falsa si es engañosa, la falsedad de buen servicio.

La falsedad cuando exhiben un precio y resulta que es otro, cuando hay incumplimiento de ofertas, promociones o liquidaciones de temporada, que a pesar de que hay un incumplimiento, el consumidor o usuario, puede acusar al proveedor de falsedad, cuando intencionalmente se provoque ese incumplimiento, y no se deba a razones ajenas a la voluntad de éste.

La falsedad de contenido del producto, por la mala información de que contiene

ciertos ingredientes resultando que no es así. La falsedad respecto a la garantía de servicio, a la no información de productos peligrosos y consecuentemente resulta el daño al consumidor o usuario al adquirirlos. La falsedad en la fecha de vencimiento de los productos por alteración de la fecha de expiración.

Respecto al libro de quejas cuando un consumidor o usuario anota su queja y ésta se queda durmiendo el sueño eterno, puesto que el proveedor lo que hace es hacerse de la vista gorda y no atender el reclamo, con el hecho de evitar que el cliente continúe incomodo con el bien o servicio que proporcionó, es aquí donde debería de haber sanciones para los proveedores que no den una solución a la queja puesta por el consumidor afectado en su derecho.

4.2. Del procedimiento aplicable a los delitos

Se deberá indicar cuál es el procedimiento aplicable, pudiendo quedar de la siguiente manera: Para el enjuiciamiento de los delitos que establece esta ley, se aplicará el procedimiento en el Código Procesal Penal, llevándose a cabo las distintas etapas del procedimiento común y supletoriamente las normas del Código Penal.

De manera que cualquier problema que se presente por insignificante que parezca, pueda plantearse ante las autoridades judiciales. Los tribunales de justicia, tendrán la tarea de restituirle al ordenamiento jurídico su efectividad cuando ésta se haya

perdido. Se pretende que la jurisdicción de los juzgadores en materia de consumo sea especializada, también se pretende que los auxiliares de los jueces tengan conocimiento sobre el tema del consumo.

En Guatemala sería muy importante que en materia de derecho de consumo los juzgadores sean calificados; es decir, que tengan conocimientos para atender los diversos problemas que se puedan suscitar, en este aspecto jugaría un papel muy importante el Organismo Judicial, para proporcionar una capacitación adecuada y así facilitar el apoyo a los jueces y personal correspondiente.

Es indispensable que en la actividad judicial se cuide que en todo proceso que se tramite por la violación a los derechos de los consumidores, se observen los principios fundamentales que conforman el derecho procesal, entre ellos podemos mencionar el debido proceso, el derecho de defensa, la igualdad, respeto a las garantías, la oralidad, la concentración procesal, la publicidad, celeridad, inmediación, y así de esta manera el proceso sea efectivo.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario no se encuentra regulación de figuras delictivas y sanciones penales que se puedan imponer a las personas que violan los derechos de los consumidores y usuarios, debido a que según el Artículo 69 de esta ley estipula que solo existen sanciones administrativas para la solución de los conflictos que surjan en la actividad del comercio.
2. En el trabajo de campo realizado se estableció que el 60% de la población encuestada manifiesta que la labor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es carente en resolver conflictos de abuso de los derechos de los consumidores o usuarios por parte de los proveedores, por ello no todas las personas acuden a presentar sus denuncias.
3. El índice de la violación a los derechos de los consumidores y usuarios ha ido aumentando, debido a la ineficiencia e inoperancia de la legislación existente, así como la falta de una relación equitativa de carácter económico y material entre los sujetos que intervienen en esta relación y a la poca intervención del Estado.
4. El trabajo de campo concluyó que las sanciones pecuniarias impuestas a los infractores de los derechos de los consumidores no son suficientes para evitar que los proveedores cometan abusos en el ámbito del consumo, puesto que el

85% de la población encuestada considera que no es una sanción drástica.

5. Debido a la poca reducción de las violaciones por parte de los proveedores de bienes y servicios aplicándoles sanciones pecuniarias; en su totalidad las personas encuestadas manifiestan que es necesario e importante incluir figuras delictivas y sus respectivas penas de prisión en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

RECOMENDACIONES

1. El Congreso de la Republica de Guatemala por medio de iniciativas de ley y de acuerdo a la evolución del derecho de consumo debe crear y actualizar normas jurídicas para garantizar el respeto al derecho del consumidor y usuario, reformando la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, porque de esta manera se minimizarían las infracciones por parte de los proveedores de bienes o servicios.
2. Para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor realice su labor efectivamente, el Estado debe cumplir con la Ley y crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario, porque seria el ente encargado y responsable de establecer un procedimiento que permita la aplicación de la Ley de manera pronta y cumplida y de esa manera las personas consumidoras tendrán la seguridad de que esta institución velará para que se cumpla con mantener íntegros los derechos adquiridos por los consumidores.
3. El Estado a través del Organismo Legislativo debe tomar en cuenta el principio de tutelaridad del derecho laboral, y de esta manera aplicarlo al consumidor y/o usuario con respecto al proveedor de bienes o servicios, para que se pueda lograr una relación equitativa de carácter económico y material en referencia a los derechos y obligaciones que se dan en la relación de consumo y de esta forma resolver la desigualdad que existe entre ellos.

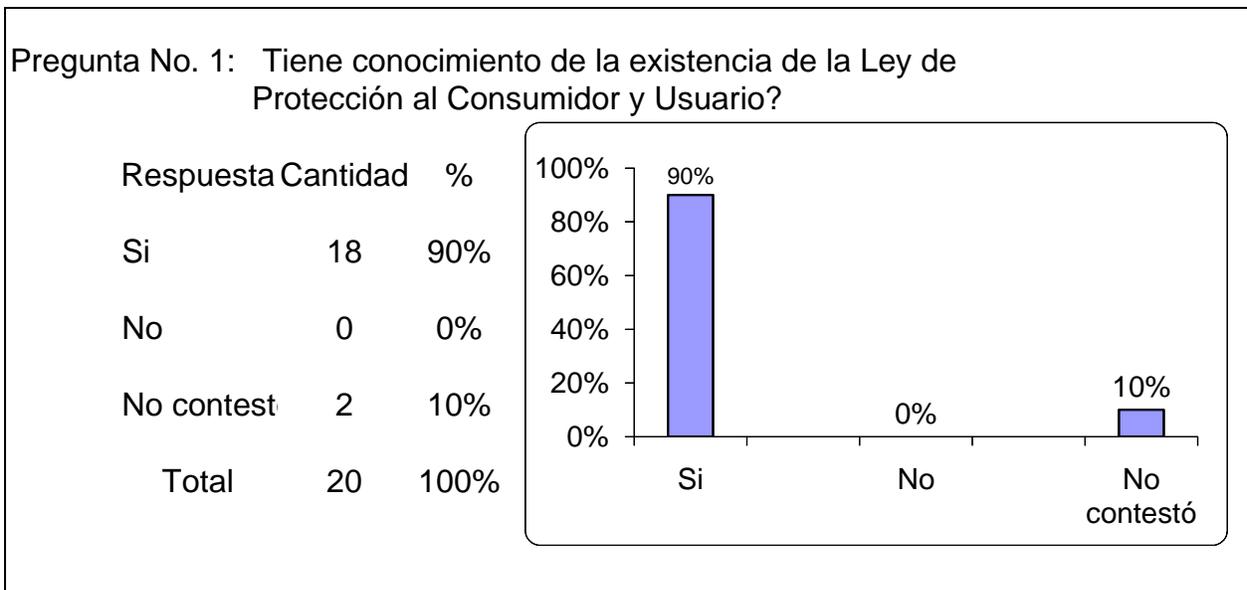
4. Que el Congreso de la República de Guatemala reforme las sanciones pecuniarias existentes en la Ley, aumentándolas e incluyendo la pena de prisión para que sea más drástica la aplicación de las mismas y de esta forma garantizar el resarcimiento del daño ocasionado a la víctima, porque esto ayudaría a que proveedores de bienes o servicios se abstengan de incurrir nuevamente en las infracciones cometidas.

5. Que presentando una iniciativa de Ley ante el Congreso de la República de Guatemala, este deberá hacer la reforma correspondiente al Decreto 006-2003, porque es necesario incluir dentro de dicho cuerpo legal sanciones verdaderamente drásticas como la pena de prisión y figuras delictivas, para resguardar los derechos de los consumidores y usuarios ya que esta medida disminuiría el nivel de infracciones por parte de los proveedores de bienes y servicios, de esta manera como consumidores estos tendrán la seguridad jurídica de que no se violen sus derechos.

ANEXO

Presentación y análisis de los resultados del trabajo de campo

El trabajo de campo consistió en la realización de entrevistas a personas que acuden a poner sus denuncias sobre violaciones a sus derechos como consumidores o usuarios ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, entidad del Ministerio de Economía, en virtud de que no fue posible obtener información de los funcionarios de dicha institución. La fuente de investigación de campo fue de 20 personas y se realizó en el mes de julio de 2008.



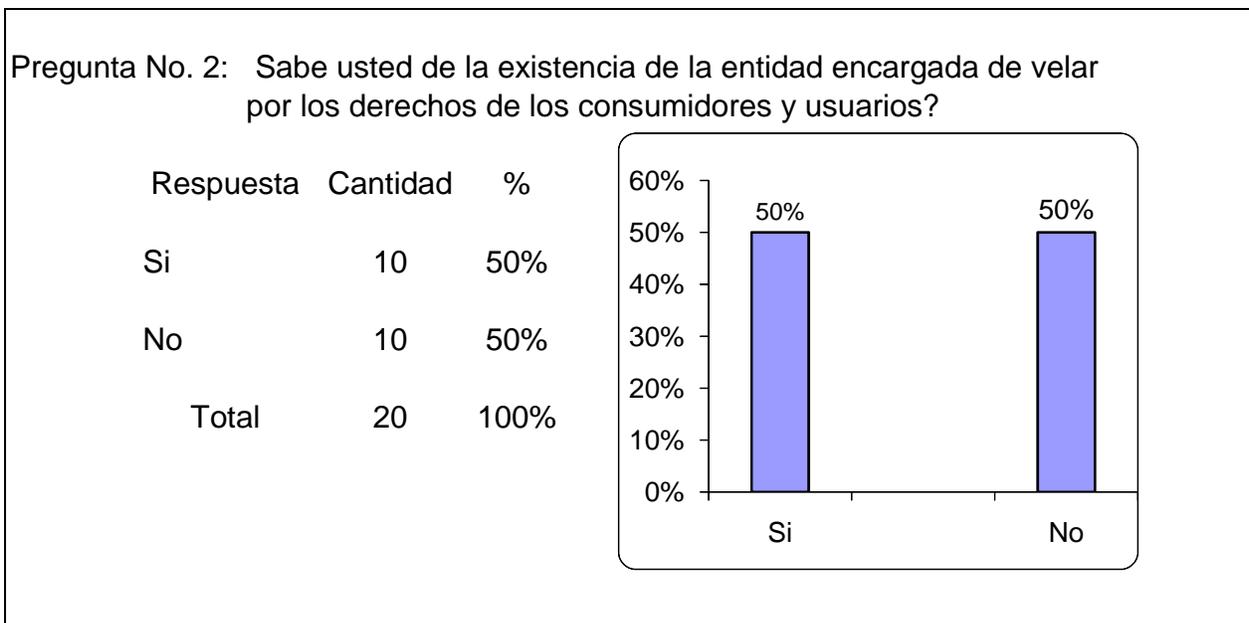
Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 90% de las personas entrevistadas SI tiene conocimiento de la existencia

de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Que el 10% de las personas entrevistadas NO contestó la pregunta realizada.

Así mismo se observa que la mayoría de personas entrevistadas conocen de la existencia en nuestro país de la Ley de Protección al Consumidor y usuario, sin embargo, desconocen el contenido y alcance de la misma así como de los derechos que tienen como consumidores.

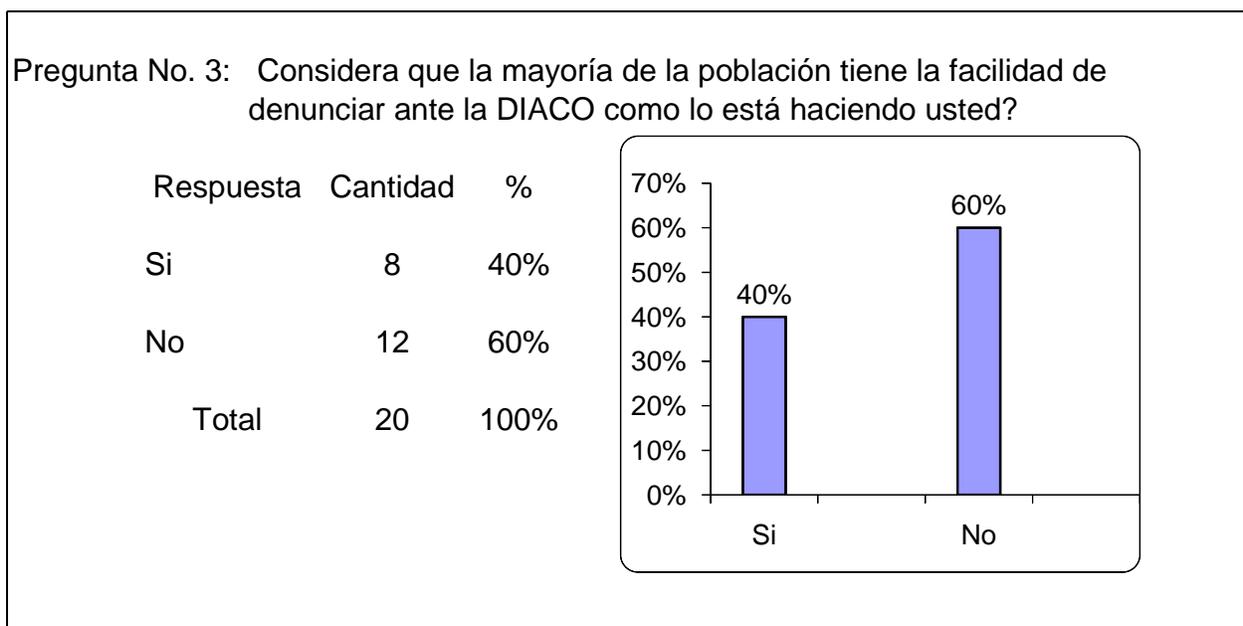


Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 50% de las personas entrevistadas SI tiene conocimiento de la existencia de la entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores y usuarios.

Que el 50% de las personas entrevistadas NO tienen conocimiento de la existencia de la entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores y usuarios.

Como se observa en cuanto a la información que se tiene sobre la Dirección de Asistencia al Consumidor es escasa, en la opinión de quien escribe se debería difundir aún más que hay un ente encargado de velar por los intereses de los consumidores y usuarios, ya que es aproximadamente la mitad de los encuestados que no tienen conocimiento de la misma.



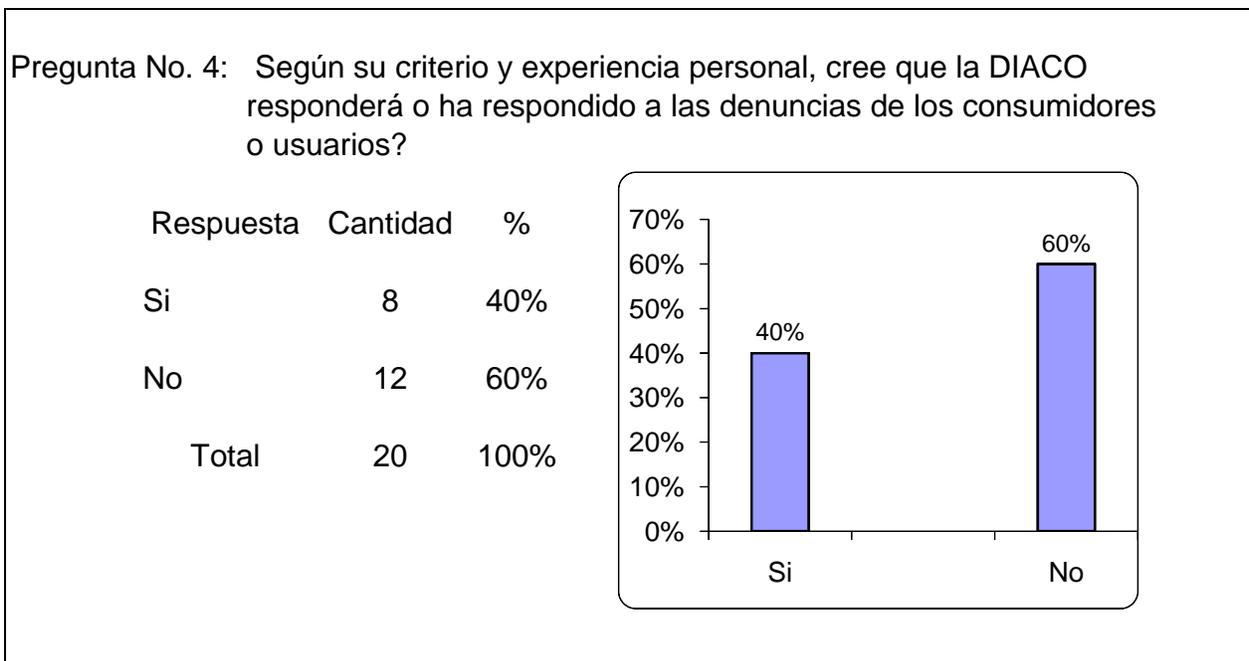
Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 40% de las personas entrevistadas SI consideran que todas las personas tienen la misma facilidad de presentar sus quejas.

Que el 60% de las personas entrevistadas NO consideran que todas las personas tienen la misma facilidad de presentar sus quejas a como lo hacen algunos.

De acuerdo a esto cabe mencionar que en nuestro país no todos los habitantes de

la República de Guatemala tienen la facilidad de plantear las denuncias de los actos ilícitos de los cuales son víctimas, dado que no hay suficientes oficinas de la Dirección de Asistencia al Consumidor que puedan cubrir todos los departamentos y municipios del país y de esa manera poder atender a todas las personas que viven en las áreas rurales, puesto que no solo las personas que viven en la capital tienen derecho a que se les resuelva sus denuncias, sino todos por igual.

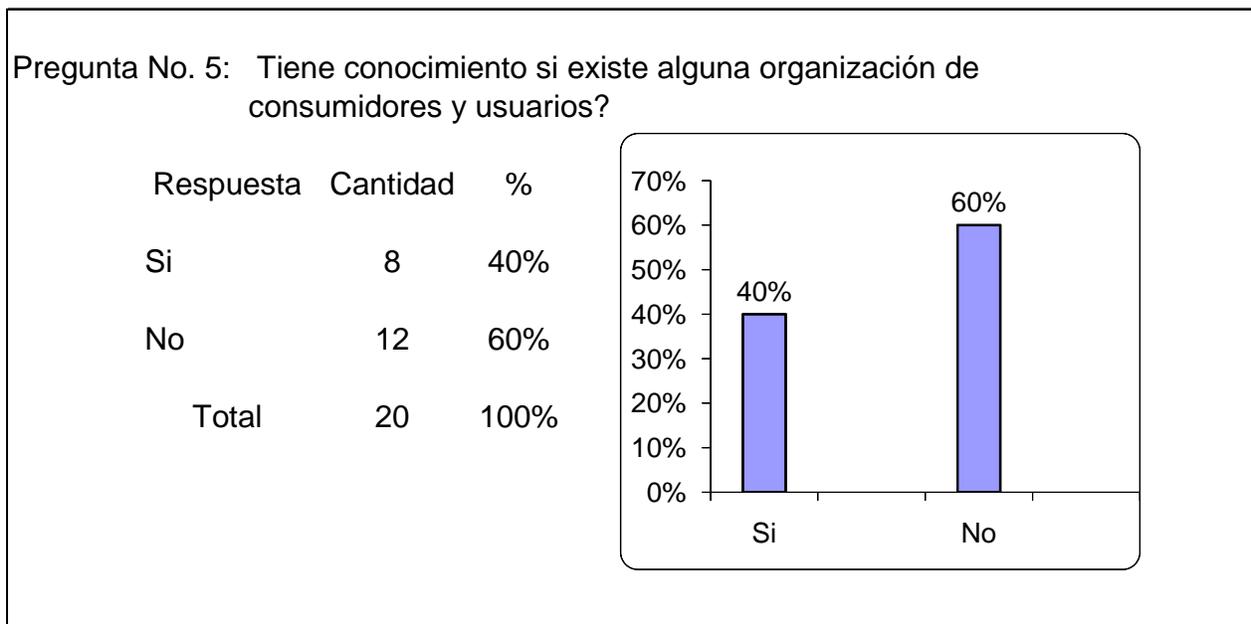


Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 40% de las personas entrevistadas Si consideran que la DIACO responderá o ha respondido a las denuncias de los consumidores y usuarios.

Que el 60% de las personas entrevistadas consideran que la DIACO NO responderá o ha respondido a las denuncias de los consumidores y usuarios.

Por la encuesta me pude dar cuenta que no todas las personas tienen confianza en la Dirección de Asistencia al consumidor, ya que muchos indican que se han quejado de situaciones que no les favorecen y esta entidad no ha hecho nada para resolver y aplicar una sanción a los proveedores, que en la mayoría de los casos son quienes cometen abusos, debido a esto las personas prefieren quedarse sin hacer nada ya que dicen que por gusto gastan su tiempo y dinero si al final no son resueltos.

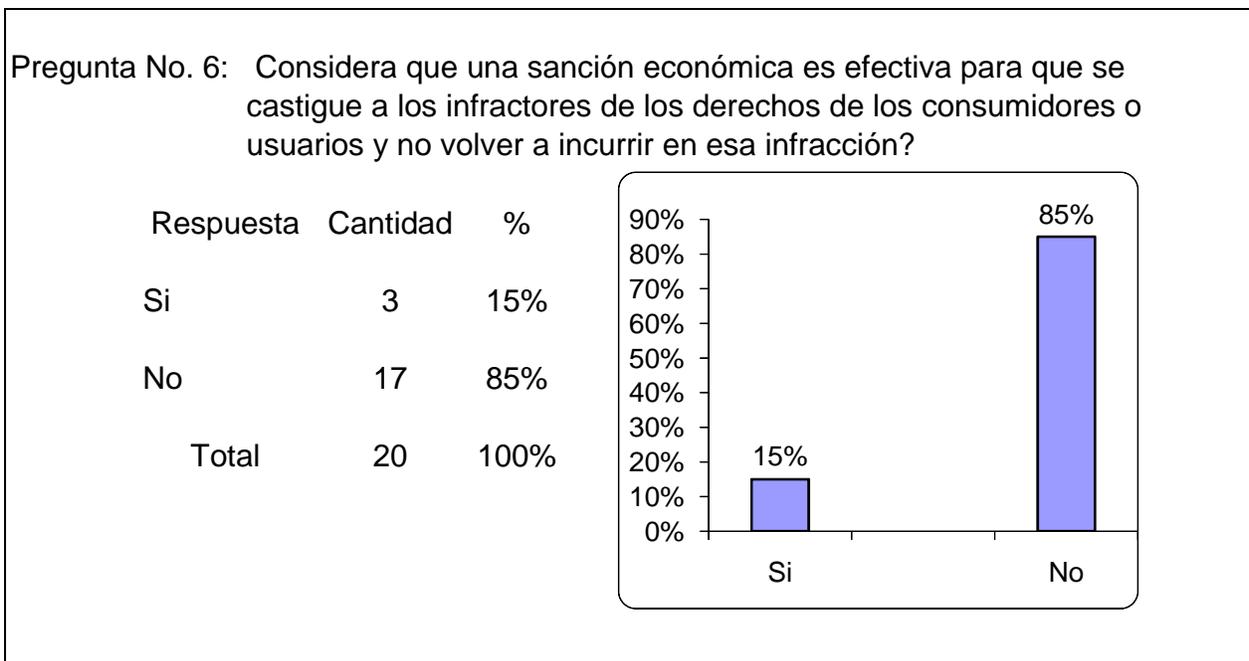


Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 40% de las personas entrevistadas SI tiene conocimiento de la existencia de alguna organización de consumidores o usuarios.

Que el 60% de las personas entrevistadas NO tienen conocimiento si existe o no una organización de consumidores o usuarios.

En base a la encuesta la mayoría de los habitantes del país desconocen si existe o no organizaciones de consumidores, mucho menos que pueden formar una asociación civil, que tenga la finalidad de defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios, y adquirir personalidad jurídica para poder contrarrestar las violaciones de todos los consumidores, de esa manera hacer que los proveedores tengan un poco mas de temor y no dañar a los consumidores.

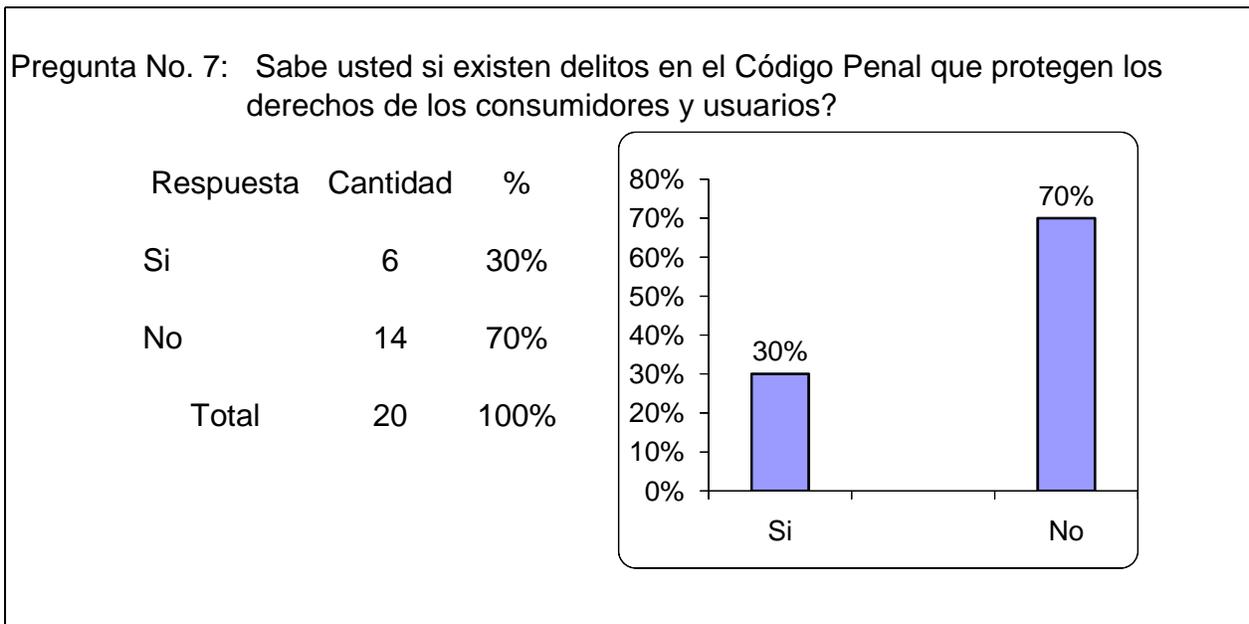


Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 15% de las personas entrevistadas Si consideran que es efectiva la sanción económica, para que los proveedores de bienes y servicios no vuelvan a incurrir en las mismas faltas.

Que el 85% de las personas entrevistadas consideran que NO es suficiente la sanción económica.

Como se observa en las encuestas los consumidores se han dado cuenta que las sanciones pecuniarias no son suficientes, ya que los proveedores tienen la facilidad de pagarlas y eso no es un freno para que sigan abusando de los derechos de los consumidores y usuarios. Por lo que debiera incluirse la pena de prisión para evitar tanto abuso por parte de los proveedores.



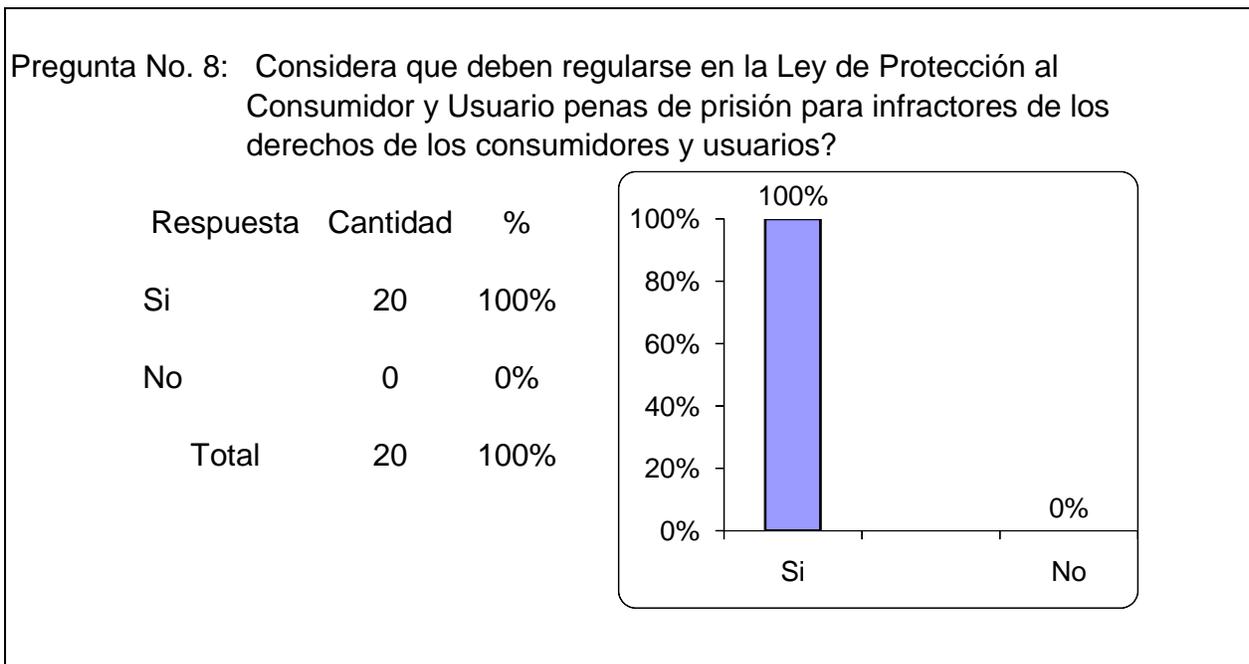
Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 30% de las personas entrevistadas SI tiene conocimiento de la existencia de delitos relacionados con el consumidor en el Código Penal.

Que el 70% de las personas entrevistadas NO conocen sobre la existencia de delitos relacionados con el consumidor en el Código Penal.

Se pudo establecer que las personas carecen del conocimiento sobre la existencia

de figuras delictivas en el Código Penal que tengan relación con el consumo. Es por ello que debiera incluirse en una misma ley el contenido de los derechos y obligaciones de los consumidores, así como los delitos que afectan a estos.



Interpretando los datos arriba indicados podemos concluir lo siguiente:

Que el 100% de las personas entrevistadas SI consideran que deben ser reguladas penas de prisión en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario para los infractores de la misma.

Que el 0% de las personas entrevistadas NO consideran que debe ser reguladas penas de prisión en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

La totalidad de entrevistados estuvieron de acuerdo en que se sancione de manera más drástica, pudiendo ser la pena de prisión una solución que ayudaría a

mantener un nivel más bajo de abusos hacia los consumidores y usuarios, por lo mismo es de suma importancia incluir figuras delictivas que atentan contra los intereses de los consumidores y usuarios y establecer las penas correspondientes a los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR GUERRA, Vladimir Osmán. **El negocio jurídico**. 2ª. ed. Guatemala: Ed. Serviprensa, 2002. Págs. 1 a la 130.
- BEJARAN SÁNCHEZ, Manuel. **Obligaciones civiles**. 3ª. ed. México: Ed. Oxford, 1992. Págs. 1 a la 40.
- BUDASSI, Iván F. **Participación ciudadana y regulación de servicios público**. Revista La Ley, Suplemento de Jurisprudencia de Derecho Administrativo, Buenos Aires: 2000. Pág. 22.
- CARPIZO, Jorge Macgregor. **Estudios constitucionales**. 2ª. ed. Mexico: Ed. Purrua, 1991. Págs. 230 a la 554.
- ESPASA ANGUERA, José. **Diccionario enciclopédico espasa calpe**. 19ª. ed. España: Ed. Espasa-Calpe, 1995. Pág.1413.
- FELDER, R. y Lopez A. **Participación de los usuarios en el control de los servicios públicos privatizados**. Revista del clad, Reforma y Democracia, N° 14, Caracas, Venezuela, 1999. Pág. 12 y 20.
- FERNÁNDEZ DE LA GÁNDARA, Luis. **Fundamentos de derecho mercantil I**. 2ª. ed. España: Ed. Tirant Lo Blanch, 1999. Págs. 22.
- FERNÁNDEZ DE LA GÁNDARA, Luis. **Política y derecho del consumo**: Revista Reflexiones teóricas y análisis normativo. ISSN Nú. 34 1995. Pág. 23 a la 45.
- GARCÍA CRUCES GONZÁLEZ, José Antonio. **Derecho comunitario y derecho de consumo**. Revista de Derecho Mercantil, número 191. Madrid: 1989. Pág. 71 a la 82.
- KENNEDY, John F. **Día mundial de los derechos del consumidor**. Guatemala,(s.e.) 1962. Pág. 27.
- MARTÍNEZ RAVE, Gilberto. **Responsabilidad civil extracontractual**. 10ª. ed. Santa Fe de Bogotá, Colombia. Ed. Temis, 1998. Pág. 68.
- OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. 26ª. ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1981. Pág. 231.
- PÉREZ HUALDE, Alejandro. **Constitución nacional y control de los servicios públicos**. Revista La Ley, Buenos Aires, 25 de mayo de 2001.
- RECASENS SICHES, Luis. **Enciclopedia jurídica ameba**. Vol. XVII. Buenos Aires Argentina: Ed. Driskill, 1976. Pág. 320.

Revista La Ley, **Suplemento de jurisprudencia de derecho administrativo**, Buenos Aires, septiembre de 1999.

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. 4^a. ed. Guatemala, Ed. Serviprensa Centroamericana. 1981. Pág 1 a la 120.

VON MISES, Ludwin. **El mercadeo**. Guatemala: Ed. Francisco Marroquín, 1987. Pág 21 a la 37.

Legislación:

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

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

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

Código Civil. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Ley número 106, 1963.

Ley del Organismo Judicial. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 2-89, 1989.

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