

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

**ANÁLISIS DOCTRINARIO Y LEGAL DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO, Y
LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR Y USUARIO**

TESIS

Presentada a la Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

HUGO CONRADO PÉREZ HERNÁNDEZ

Previo a conferírsele el Grado Académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los Títulos Profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

GUATEMALA, octubre 2010

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

**ANÁLISIS DOCTRINARIO Y LEGAL DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO, Y
LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR Y USUARIO**

Hugo Conrado Pérez Hernández

GUATEMALA, OCTUBRE 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:

Presidente: Lic. Gerardo Prado
Vocal: Licda. Sandra Marina Ciudad Real
Secretaria: Licda. Aura Marina Cháng Contreras

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Juan Ramiro Toledo Alvarez
Vocal: Licda. Ángela Aída Solares Fernández
Secretaria: Licda. Rosa Hérlinda Acevedo Nolasco

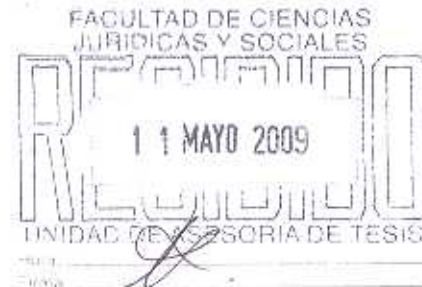
RAZON: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenidas en la tesis.” (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídica y Sociales del Examen General Público).

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



Guatemala, 11 de mayo del año 2009.

Licenciado
Carlos Manuel Castro Monroy
Coordinador de la Unidad de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Ciudad Universitaria.



Respetable Licenciado Castro Monroy:

De manera atenta me dirijo a usted, deseando éxitos a sus labores cotidianas y profesionales, a la vez informarle que de conformidad con el nombramiento en la cual fui nombrada como asesor del trabajo de tesis del bachiller **HUGO CONRADO PÉREZ HERNÁNDEZ**, denominado **“ANÁLISIS DOCTRINARIO Y LEGAL DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO, Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO”**, para lo cual procedí a revisarlo asesorando al estudiante en las modificaciones que se estimaron pertinente tomando en cuenta lo siguiente:

El contenido objeto de desarrollo y análisis del presente trabajo de investigación está fundamentado en la ausencia de normas legales que regulen las relaciones de consumidores o usuarios con los proveedores de bienes y servicios.

En el desarrollo de la presente investigación la metodología utilizada fue de tipo analítico y sintético a la vez la aplicación de métodos lógico- deductivo e inductivo ya que permitió que conforme avanzara la investigación de campo se fuera revelando la falta de conocimiento en las ventajas que se obtendrían al regular los contratos de consumo en nuestra legislación.

Se pudo verificar el contenido científico y técnico en la elaboración del tema sus métodos y técnicas de investigación los cuales fueron indicados, habiendo dado una idea de cómo mejorar la redacción, verificando que las conclusiones y recomendaciones estuvieran buscando el objeto del tema y fueran acepciones propias del estudiante y conlleven el verdadero objeto del presente trabajo de investigación. Habiendo determinado a través cuadros estadísticos la falta de conocimiento sobre las ventajas en al regular los contratos de consumo en nuestra legislación.

Y por último pude constatar que la bibliografía consultada para la elaboración de tesis fue la adecuada.



En relación a lo anterior se pudo establecer que el trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría prestada, habiéndose apreciado en cumplimiento en cumplimiento de las modificaciones realizadas tanto de fondo como de forma, según lo establecido por el normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Publico. Artículo 32.

Por lo expuesto en mi calidad de ASESOR, concluyo que el trabajo de tesis del bachiller HUGO CONRADO PÉREZ HERNÁNDEZ, cumple satisfactoriamente con lo establecido en el Normativo, por lo que permito aprobar el presente trabajo de investigación de tesis emitiendo **DICTAMEN FAVORABLE**, en cuanto a la fase de asesoramiento.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

LICENCIADA
Coralia Carmina Contreras Flores
ABOGADA Y NOTARIA

M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN
Colegiada Activa 5,656

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, C. A.



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, uno de junio de dos mil nueve.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) DOUGLAS ARMANDO GONZÁLEZ MEDINA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante HUGO CONRADO PÉREZ HERNÁNDEZ, Intitulado: "ANÁLISIS DOCTRINARIO Y LEGAL DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para 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/nmmr.



LICENCIADO DOUGLAS ARMANDO GONZALEZ MEDINA

0 Avenida 4-21 Zona 09
Teléfono 57942424 24374220



Guatemala, 18 de Junio del año 2009.

Licenciado
Carlos Manuel Castro Monroy
Coordinador de la Unidad de Tesis.
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Ciudad Universitaria.

Licenciado Castro Monroy:



Informándole en base al nombramiento que se me hiciera como revisor del trabajo de tesis del bachiller **HUGO CONRADO PÉREZ HERNÁNDEZ** intitulado **“ANÁLISIS DOCTRINARIO Y LEGAL DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO”**, procedí a revisar el trabajo tomando en cuenta lo siguiente:.

La investigación realizada por el Bachiller Pérez se desarrollo utilizando el método deductivo e inductivo y técnica documental, apoyándose en la bibliografía adecuada al tema investigado. Asimismo el contenido objeto de desarrollo y análisis del presente trabajo de investigación fundamentado en la ausencia de normas legales que regulen las relaciones entre consumidores o usuarios con los proveedores de bienes y servicios teniendo como aporte científico a la Sociedad Guatemalteca, que las relaciones Mercantiles como lo son entre proveedores de bienes, servicios y consumidores o usuarios se rijan a través de los Contratos de Consumo.

Que Luego de un análisis y estudio de fondo y de forma del contenido del trabajo de tesis, se establece que mi asesorado, alcanzó de manera satisfactoria los resultados previstos en su plan de investigación, lo cual se demuestra con un trabajo investigativo de contenido, claro y científico, derivado de la utilización de métodos analíticos, deductivos e inductivos sustentado en técnicas bibliográficas, científicas y directas, como cuestionarios a funcionarios Públicos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuarios y la concordancia de la investigación con las conclusiones y recomendaciones a las que arribo el autor y que llevan el verdadero objeto del presente trabajo de investigación.



En relación a lo anterior se pudo establecer que el trabajo de investigación se efectuó apegado a la asesoría prestada, habiéndose apreciado el cumplimiento de las modificaciones realizadas tanto de fondo como de forma, según lo establecido por el Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público. Artículo 32.

Por lo expuesto en mi calidad de **REVISOR** concluyo que el trabajo de tesis del bachiller HUGO CONRADO PÉREZ HERNÁNDEZ cumple satisfactoriamente con lo establecido en el Normativo, por lo que permito aprobar el presente trabajo de investigación de tesis emitiendo **DICTAMEN FAVORABLE**, en cuanto a la fase de revisión.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de mi más alta consideración y estima.

Lic. DOUGLAS ARMANDO GONZALEZ MEDINA
Colegiado 5794

Lic. Douglas Armandó
González Medina
ABOGADO Y NOTARIO

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, cinco de agosto del año dos mil diez.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante HUGO CONRADO PÉREZ HERNÁNDEZ, Titulado ANÁLISIS DOCTRINARIO Y LEGAL DE LOS CONTRATOS DE CONSUMO Y LA NECESIDAD DE QUE SE REGULE EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

MTCL/sllh.



DEDICATORIA

- A DIOS: Por haber permitido, llegar a obtener el éxito, y así hacer realidad mi sueño.
- A MIS PADRES: Quienes desde el cielo comparten la alegría de mi triunfo.
- A MI ESPOSA: María del Carmen Mansilla Girón, por su amor, paciencia, por su apoyo incondicional.
- A MIS HIJAS: María Isabel, Ana Belén, Diana Mirella, como una muestra y ejemplo de que no existen obstáculos para alcanzar una meta.
- A MIS AMIGOS: Porque me han demostrado que la amistad no conoce de egoísmo ni condiciones.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Por brindarme la oportunidad de formarme como profesional

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	i
CAPÍTULO I	
1. El derecho de Consumo.	1
1.1 Breves Antecedentes.....	1
1.2 Definición de derecho de consumo.....	10
1.3 Características fundamentales del derecho de consumo.....	12
1.4 Principios fundamentales.....	13
CAPÍTULO II	
2. Ámbito de protección legal de los derechos de los consumidores y usuarios	15
2.1. Internacional.....	15
2.2. Ámbito nacional.....	21
CAPÍTULO III	
3. Análisis doctrinario y legal de los contratos de adhesión y los contratos de consumo.....	39
3.1. La contratación en general.....	39
Definición de contrato.....	44
Clasificación de los contratos en general.....	46
Interpretación de los contratos.....	50
3.2. Los contratos de adhesión	55
3.3. Los contratos de consumo.....	62
3.4. Características del contrato de consumo.....	63
3.5 Repercusiones de los contratos de adhesión en el Caso de los productos de la canasta básica y los servicios Públicos.....	64
3.4. Análisis de legislación comparada.....	68

	Pág.
Regulación del derecho de consumo en Nicaragua.....	68
República de Costa Rica.....	70

CAPITULO IV

4. Necesidad de que se incluya en la ley de Protección al consumidor y usuario los contratos de consumo en beneficio de los consumidores o usuarios.....	79
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	93
ANEXO.....	95
BIBLIOGRAFIA.....	103

INTRODUCCIÓN

El informe de investigación se elabora por el interés de los problemas que se generan a los consumidores o usuarios, con los denominados contratos de adhesión y la situación del marco normativo que como se demostró en el trabajo de campo, no es suficiente para una verdadera protección, siendo necesario tal como se propone que se creen también los contratos de consumo, siendo aquellos con características principales los productos de la canasta básica y los servicios públicos esenciales.

Es indispensable que estos servicios no se rijan por los contratos de adhesión, sino que existan verdaderos contratos de consumo, en donde los derechos y obligaciones de las partes, se administren por normas de igualdad y sin ninguna discriminación.

Entre los objetivos contenidos en la investigación se pueden mencionar a) determinar en qué consiste el derecho de consumo, antecedentes históricos, antecedentes internacionales, concepto, características b) analizar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario c) determinar cómo se aplican los contratos de adhesión en el derecho de consumo y análisis comparativo de lo que sucede en otras sociedades de consumo d) estudio comparativo de los contratos de adhesión y los contratos de consumo, ventajas y desventajas para los consumidores y usuarios e) determinar las bases para proponer su regulación en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El hecho que no se regule en la legislación guatemalteca el contrato de consumo, sino que únicamente se encuentre regulado el contrato de adhesión ocasiona perjuicio a los

consumidores y usuarios quienes están sin derecho a opción cuando compran o venden bienes o servicio, siendo indispensable que se regule el contrato de consumo.

En la investigación efectuada se emplearon los métodos de investigación tales como el método analítico, sintético y estadísticos y entre las técnicas empleadas se utilizaron las bibliográficas, documentales, estadísticas, entrevistas y cuestionarios.

Para una mayor comprensión, el trabajo ha sido dividido en capítulos. En el primero se establecen aspectos generales del derecho de consumo, breves antecedentes a nivel internacional y nacional, definiciones, características esenciales. En el capítulo segundo, se hace un análisis del ámbito jurídico de protección de los derechos de los consumidores y usuarios. En el capítulo tercero, se hace un análisis de los denominados contratos de adhesión y su relación con los contratos de consumo. En el capítulo cuarto, se realiza la propuesta de reforma a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y por último, se incluyen las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. El derecho de consumo

1.1 Breves antecedentes

Pareciera lógico suponer que el derecho de consumo ha existido desde siempre, sin embargo, eso no es totalmente verdad. La defensa del consumidor se enlaza directamente con la evolución del derecho y sus nuevas instituciones. Es un modelo destinado a encontrar respuestas modernas a conflictos derivados de esa mudanza de hábitos y costumbres en vinculaciones que actualmente son diferentes

Las relaciones de consumo son, entonces, una categoría novedosa que no se adapta a la tradición de reglas sustanciales previstas para las obligaciones o los contratos.

“La llamada globalización, con la modificación de reglas y sistemas de producción y comercialización de bienes y servicios, ha resentido sustancialmente lo que al vecino le ocurre, lo que él transfiere. Si a ello agregamos los procesos de privatización de empresas de servicios públicos y la poderosa herramienta que es la "Red" (Internet), se concluye en que estas modificaciones han afectado, en un escaso lapso de tiempo, su vida en general, sus hábitos de consumo incluso.”¹

¹ [Http://www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com). consulta 09/03/2009

Al producirse este cambio generó la necesidad de proteger al usuario y/o consumidor y buscar de alguna manera equilibrar la relación de consumo.

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

Lo anterior, no sucede a nivel internacional, que como se verá más adelante, la historia del Derecho de Consumo y la protección a los consumidores ha surgido con mayor fuerza en otros países, especialmente los desarrollados en Europa y Estados Unidos. Por un lado, se encuentra la protección que debe brindarse a los consumidores o usuarios considerando que se constituye en la parte más débil de las relaciones comerciales o mercantiles y, de otro lado, potenciando el sistema de la libre empresa

que haga posible la competencia viva en el marco de una economía de mercado, lo que tendrá seguramente como consecuencia la mejora de la vida en calidad y cantidad, lo cual se consigue obviamente con mejores bienes y servicios y más abundantes, puestos por la empresas al alcance del mayor número posible de ciudadanos. En definitiva, mejor calidad de vida para todos los ciudadanos, asegurando la justicia en sus relaciones económicas y sociales, siendo aspiraciones que han existido desde tiempos remotos.

En el derecho europeo, ha surgido hace tiempo la necesidad imperiosa de unificar el derecho contractual, ya que el mismo se enmarca en un proceso global de evolución del derecho privado que implica tanto al derecho civil como al mercantil y al derecho de consumo.

Así lo señala Gramunt , Fombuena y Yacer Matacas al manifestar que “la unificación es esencial para realizar el mercado interior, potenciar la economía y agilizar las transacciones transfronterizas seguras. El plan de acción para un derecho contractual europeo más coherente, destaca la necesidad de construir un marco que refleje los principios y terminologías comunes a todos los operadores económicos.”²

Veinte años atrás el 15 de marzo de 1983 por iniciativa de Consumers International, se celebraba por primera vez el día Mundial de los Consumidores. Consumers International es la Federación mundial que agrupa a 250 organizaciones de

² Gramunt, Fombuena y Yacer Matacas. **Derecho europeo. Pág. 123**

consumidores de 115 países. Los derechos de los consumidores reconocen como referencia histórica hace ya cuarenta años, cuando el entonces Presidente Kennedy declarara en el Congreso de los Estados Unidos "Ser consumidor por definición nos incluye a todos."³

Los "ocho derechos básicos."⁴ de los consumidores y usuarios fueron establecidos el 16 de Abril de 1985, cuando la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dicto la Resolución 39/248 (Directrices para la Protección del Consumidor)" la satisfacción de las necesidades básicas, la seguridad, la información, la elección entre una variedad de productos y servicios, representación, reparación, Educación del consumidor y preocupación por un medio ambiente saludable"⁵.

En la Resolución N° 39/248, en su anexo, se plantea con absoluta claridad los objetivos (capitulo 1): " Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como el de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las presentes directrices persiguen los siguientes objetivos:

³ [Http://adeuco.unsl.edu.ar/eldiadelconsumidor/reflexión](http://adeuco.unsl.edu.ar/eldiadelconsumidor/reflexión). consulta.16/05/2010

⁴ Ibid. Pág. 28

⁵ Ibid. Pág. 56

Ayudar a los países a lograr una protección adecuada de sus habitantes en su calidad de consumidores; instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudique a los consumidores, y fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor."⁶.

En la Argentina, como en muchos otros países de América Latina, se ha sufrido literalmente las consecuencias de la transformación de un Estado protector en un Estado desertor, dejando a los ciudadanos usuarios y consumidores sometidos a la voracidad de los mercados, desprotegidos ante los privilegios de las empresas públicas privatizadas, la usura del sistema financiera, y la apertura indiscriminada de la economía.

Las consecuencias son públicas y notorias, sobre todo cuando nos golpean datos como el crecimiento de los niveles de pobreza e indigencia de la población, la desocupación, la emergencia alimentaria, la inseguridad, y la falta de acceso digno a la salud y la educación.

Ante este panorama, el movimiento consumista ha venido creciendo, fortaleciéndose en la organización, incorporando la problemática de los consumidores en la agenda

⁶ Ibid. Pág. 65

publica, y demandando políticas de los gobiernos tendientes a revertir aquellas disposiciones que lesionan sustancialmente nuestros derechos.

Prueba del crecimiento citado es que, Guatemala a través del congreso de la República el 19 de febrero del 2003 sanciono la Ley 2413 de defensa del consumidor.

Una de las propuestas formuladas por el proyecto de unificación en el derecho europeo, ha sido la de eliminar las contradicciones en el derecho comunitario existente en la misma, la comunicación sobre la estrategia en materia de política de los consumidores.

Se ha considerado que la codificación del derecho civil europeo, no puede mantenerse estancado. Así la comunicación de la comisión al consejo y al parlamento europeo sobre el derecho contractual europeo, demostró que las normas y disposiciones en materia de consumo, son una parte del acervo comunitario en el ámbito del derecho privado.

La protección del consumidor europeo, constituye una de las políticas que sostiene diversas iniciativas como la regulación de los sistemas de pago, del comercio electrónico y de los servicios financieros.

Una de las metas e iniciativas de la Unión europea es la de unificar el trafico de masas, lo cual configura una realidad social que se enmarca a las relaciones entre los empresarios y clientes (particulares, consumidores o profesionales).

El punto de partida estaría entonces en la unificación de un nuevo derecho civil, considerando el mismo como derecho general o común a todo particular, sino dotar además de un subcontrato jurídico uniforme al tráfico jurídico comercial o minorista, de modo tal, que en los sistemas occidentales, la legislación especial ha ido ganando terreno, ya que casi todos los europeos son consumidores o empresarios.

En cuanto a los aspectos más importantes del proyecto de unificación del derecho contractual europeo son:

1- El concepto del consumidor: Aquí se trataría el ámbito de determinar subjetivo de la aplicación de la normativa propia del derecho de consumo. El legislador europeo contempla al consumidor como a todo sujeto que actúe al margen de su actividad o fines profesionales

2- La integración publicitaria del contrato de información: La misma debe ser correcta y libremente firmada incluyéndose normas relativas a la integración publicitaria del contrato, tal como lo dispone en el artículo ocho de la Ley española general 26 para la defensa del consumidor y usuario del año 1984 del 19 de julio, a la luz de la vigente normativa sobre publicidad engañosa.

3- La existencia de la facultad de desistir del consumidor: El mismo tiene como meta esencial la de establecer entre los derechos irrenunciables del consumidor, la de desistir en el momento de la celebración de un contrato de consumo.

4- Las cláusulas abusivas en los contratos de consumo: La forma más eficiente de proteger a los consumidores europeos es en materia de celebración del contrato de consumo, estableciendo una serie de cláusulas abusivas de que ningún modo puedan integrar o formar parte del contenido de un contrato de consumo.

Nuestras consideraciones finales nos conducen a abordar a los siguientes aspectos del presente análisis:

1- La evolución del derecho europeo en materia contractual, tiene como aspecto relevante el proyecto de unificación del derecho civil y del consumidor.

2- La importancia de los derechos del consumidor en el MERCOSUR haciendo expresa mención de tratados y protocolos internacionales en la materia.

3- Por último, el proyecto de reforma de la Ley 24240 de defensa del consumidor en Argentina, haciendo expresa mención de sus partes más relevantes en el tema.

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

Cuando nos referimos al derecho del consumidor no queremos decir que antes de su formación no existieran consumidores o que éstos estaban absolutamente desamparados; ya que los consumidores han existido siempre, simplemente los mecanismos previstos para su tutela resultaban incorrectos.

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

La solución legislativa surge, a consecuencia de la aparición de formas de manifestación singulares para las relaciones jurídicas clásicas y en segunda medida por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra el consumidor frente al fortalecimiento de la empresa.

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

En el Derecho comparado la protección a los consumidores cobra especial relevancia. “Los puntos más destacados del nuevo Derecho de la contratación de los destinatarios

finales de bienes y servicios, son los siguientes:”⁷

a) Los derechos de los consumidores y usuarios pueden ser ejercitados por los propios interesados y por las asociaciones y organizaciones de consumidores. Generalmente, las diferentes leyes, recogiendo el esquema que se suele denominar de intereses difusos o de acciones de clase legítima ya que las asociaciones son las encargadas para representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos.

b) Las diferentes leyes contienen una regulación de las condiciones generales de la contratación en los contratos de adhesión con los consumidores y usuarios, las cuales establecen una prohibición de las cláusulas que pueden considerarse abusivas con una expresa sanción de nulidad de las mismas y establece específicas reglas de interpretación de tales cláusulas.

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

1.2 Definición de derecho de consumo

Es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y

⁷ Aguilar Guerra, Vladimir, **El negocio jurídico**, Págs. 74-77.

servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.⁸

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

a) Es el conjunto de normas que tienden al restablecimiento de la libertad contractual o libertad privada, de la libre prestación del consentimiento en una economía de mercado. Es decir, a la válida declaración de voluntad unida a la noción de equilibrio.

b) Se denomina Derecho de Consumo, asimismo, a las normas, de distinta naturaleza y origen, que atienden, también, por diversas vías, a la protección de los intereses jurídicos y económicos, personales y sociales, de los consumidores. Es un derecho pluridisciplinar, carente de autonomía. No es una rama concreta del Derecho.

Derecho del consumo (o derecho del consumidor) es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. En general, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la

⁸ Reyes López, María José. **Derecho privado de consumo**. Pág. 23.

prestación o arrendamiento de servicios. “El derecho del consumo no es una rama autónoma del Derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del Derecho mercantil, del Derecho Civil y otros dentro del Derecho Administrativo e incluso del Derecho Procesal.”⁹

1.3 Características fundamentales del derecho de consumo

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

a) Se basa en que debe protegerse a la parte más débil de las relaciones comerciales o de consumo, dada la gran desigualdad que suele existir entre consumidores y usuarios y las grandes empresas proveedoras de bienes y servicios.

b) Se caracteriza por la proliferación de las contrataciones en masa mediante los llamados contratos de adhesión, los distintos ordenamientos jurídicos han ido viendo la necesidad de proceder a equilibrar la relación contractual mediante medidas que controlen la calidad de los productos y servicios, así como el equilibrio en las disposiciones contractuales.

c) El derecho del consumo cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre

⁹ <http://wikipedia.com> **Derecho de consumo**. 10/05/2008.

los productores y los consumidores y estos son:

. Prohíbe las cláusulas abusivas que desequilibren la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios y trata de asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de la contratación que el empresario pretende utilizar.

. Calidad de los bienes y servicios ofrecidos: requisitos mínimos.

. Regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público.

Establece procedimientos especiales para que los consumidores y las asociaciones y organismos públicos creados para su defensa puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas abusivas.

Enumera un elenco de infracciones por parte de los empresarios y las correspondientes sanciones a imponer por las autoridades competentes en materia de consumo.

1.4 Principios fundamentales

Universalmente existen 10 diez principios básicos para la protección de los consumidores o usuarios los cuales son:

Compre lo que desee en donde desee.

Si no sirve, devuélvalo.

Normas de seguridad alimentaria y normas relativa a otros bienes de consumo.

sepa lo que come.

Debe respetarse a los consumidores en los contratos.

En ocasiones los consumidores pueden cambiar de opinión.

Mayor facilidad para comparar precios.

No debe engañarse a los consumidores.

Protección durante sus vacaciones.

Indemnizaciones efectivas en caso de litigios transfronterizos.

CAPÍTULO II

2. **Ámbito de protección legal de los derechos de los consumidores y usuarios**

2.1 Internacional

Surge en el año de 1928 el movimiento de Asociaciones de protección a los derechos del consumidor en los Estados Unidos de América con la creación de la organización denominada Unión de Consumidores, posteriormente en el año de 1942 se crea el Consejo Danés del Consumidor en Dinamarca. A partir del año 1960 esta tendencia empieza a propagarse por el continente europeo, conformándose así, en Francia, el Instituto Nacional del Consumo.

Así, partiendo de tales acontecimientos, el libro titulado Derecho a los Derechos del Consumidor, ilustra que en los países en desarrollo, en donde la economía de mercado no está aún consolidada, las políticas de regulación y de protección al consumidor son aun débiles, lo que hace que los consumidores estén en una situación de mayor vulnerabilidad (la comercialización global de los productos genera barreras lingüísticas, el acceso a la compensación por la vía del sistema legal es caro y puede ser engorroso, etc.), por lo que es necesario formular una serie de estrategias legales y educativas para dar mayor protección a los consumidores y hacer que los mercados sean más transparentes y equitativos.¹⁰

¹⁰Jorge García Lanquetin. Consulta Internet. 26/09/2008.

En este marco y principalmente por estas razones, es que nace la protección a los derechos del consumidor, históricamente fue el ex-presidente estadounidense John Fitzgerald Kennedy, quien brindó un gran respaldo a estas organizaciones de consumidores que se venían gestando, cuando en su discurso del 15 de marzo del año 1962, sobre la defensa de los derechos del consumidor, dirigido al Congreso de su país, expresó aquellas significativas palabras: Por definición, consumidores somos todos. El de los consumidores es el grupo más grande del sistema económico, se ve afectado por casi todas las decisiones económicas, tanto públicas como privadas, y a su vez también influye en la toma de las mismas. Los consumidores representan dos tercios del gasto económico; sin embargo, es el único agente económico que no está organizado de manera eficaz y cuyas opiniones a menudo no se toman en cuenta.

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

A) La organización de las naciones unidas: Las Naciones Unidas se constituyen en el organismo que goza en la actualidad y que ha gozado durante el tiempo de su existencia de legitimidad respecto a los países del mundo. Es el organismo que más conformado tiene la organización mundial en la que se encuentran integrando países

como el de Guatemala. El nombre de Naciones Unidas, acuñado por el Presidente de los Estados Unidos Franklin D. Roosevelt, se utilizó por primera vez el 1 de enero de 1942, en plena segunda guerra mundial, cuando representantes de 26 naciones aprobaron la Declaración de las Naciones Unidas. El precursor de las Naciones Unidas fue la Sociedad de las Naciones, organización concebida en similares circunstancias durante la primera guerra mundial y establecida en 1919, de conformidad con el Tratado de Versalles, para promover la cooperación internacional y conseguir la paz y la seguridad. En 1945, representantes de 50 países se reunieron en San Francisco en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Organización Internacional, para redactar la Carta de las Naciones Unidas. La Carta fue firmada el 26 de junio de 1945 por los representantes de los 50 países. Las Naciones Unidas empezaron a existir oficialmente el 24 de octubre de 1945, después de que la Carta fuera ratificada por China, Francia, la Unión Soviética, el Reino Unido, los Estados Unidos y la mayoría de los demás signatarios.

Según datos obtenidos¹¹ la Organización de las Naciones Unidas fue fundada el 24 de octubre de 1945, por 51 países miembros que firmaron la Carta de las Naciones Unidas en la segunda Guerra Mundial y se convirtió en sucesora legal de la Sociedad de Naciones en 1946, siendo una organización de Estados soberanos afiliados voluntariamente para colaborar en pro de la paz mundial, promover la amistad entre todas las naciones y apoyar el progreso económico y social. De acuerdo con la Carta de las Naciones Unidas, pueden ser miembros de las Naciones Unidas todos los países

¹¹ <http://www.wikipedia.com.html>. consulta 09/05/2009.

amantes de la paz que acepten las obligaciones previstas en ella y que, a juicio de la Organización, sean capaces de cumplir esas obligaciones y estén dispuestos a hacerlo.

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

B) Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor o usuario: Los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas reunidos en Asamblea General promulgan por medio del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales la resolución 39/248 del 9 de abril del año 1985, que contiene las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, la cual es ampliada en el año de 1999. Estas directrices para la protección a los derechos del consumidor, son recomendaciones para que los gobiernos de los países en vías de desarrollo, cuenten con una orientación o una guía que les marque el rumbo hacia donde dirigir sus esfuerzos para formular, o mantener una política de protección a los derechos del consumidor y así proteger efectivamente a sus habitantes, garantizándoles la vida, salud y sus legítimos intereses económicos en la adquisición de bienes o servicios que satisfagan sus necesidades, ya que existe un desequilibrio entre el consumidor y el proveedor, en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación que afrontan en las relaciones de consumo.

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

a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidor y usuario.

b) Facilitar las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios.

c) Instar a los proveedores que se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución al consumidor y usuario, a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

d) Ayudar a los países a disminuir y detener a las prácticas comerciales abusivas de todos los proveedores, a nivel nacional e internacional.

e) Facilitar la creación de asociaciones independientes de defensa a sus derechos.

f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de protección a sus derechos.

g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den al consumidor y usuario, una mayor selección de bienes y servicios a precios más accesibles y bajos.

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

Asimismo, las necesidades legítimas del consumidor, en las relaciones de consumo, que las directrices procuran atender son las siguientes:¹²

1- La protección del consumidor frente a los riesgos para su salud y su seguridad.

2- La promoción y protección de los intereses económicos.

3- El acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.

4- La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen sus relaciones de consumo.

5- La posibilidad de compensación efectiva al consumidor por la violación a sus derechos como tal.

6- La libertad de constituir asociaciones, grupos u otras organizaciones pertinentes de defensa a los derechos del consumidor, así como la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

7- La promoción de modalidades sostenibles de consumo, ya que las modalidades de

¹² Ibid. Pág. 88

producción y consumo insostenibles, particularmente en los países industriales, son la causa principal de que siga degradándose el ambiente mundial.

Es innegable determinar que en el caso de los consumidores, los proveedores y las organizaciones de consumidores a ellos les corresponde participar activamente en esa labor de educación, la cual debería formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, como componente de asignaturas ya existentes.

2.2 Ámbito nacional

Constitución Política de la República de Guatemala, la cual entro en vigencia en el mes de mayo del año de mil novecientos ochenta y cinco, y entre las disposiciones que se refieren a la protección de los consumidores y usuarios se mencionan las siguientes:

El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona

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. De las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas.

El régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social. Es obligación del Estado orientar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional. Cuando fuere necesario, el Estado actuará complementando la iniciativa y la actividad privada, para el logro de los fines expresados.

El Estado podrá, en caso de fuerza mayor y por el tiempo estrictamente necesario, intervenir las empresas que prestan servicios públicos esenciales para la comunidad, cuando se obstaculizare su funcionamiento.

Código civil:

Dentro de las instituciones más importantes de destacar en este cuerpo normativo, se encuentran:

Capacidad: La capacidad para el ejercicio de los derechos civiles adquiere por la mayoría de edad. Son mayores de edad los que han cumplido diez y ocho años. Los menores que han cumplido catorce años son capaces para algunos actos determinados por la ley.

Incapacidad: Los mayores de edad que adolecen de enfermedad mental que los priva de discernimiento, deben ser declarados en estado de interdicción. Pueden asimismo

ser declarados en estado de interdicción, las personas que por abuso de bebidas alcohólicas o de estupefacientes, se exponen ellas mismas o exponen a sus familias a graves perjuicios económicos. La declaratoria de interdicción produce, desde la fecha en que sea establecida en sentencia firme, incapacidad absoluta de la persona para el ejercicio de sus derechos; pero los actos anteriores a tal declaratoria pueden ser anulados si se probare que la incapacidad, existía notoriamente en la época en que se verificaron.

Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación.

Contrato de adhesión: Los contratos de adhesión, son aquellos contratos 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, que se definía en su texto original, sin embargo, se introdujeron reformas y quedo de la siguiente manera: Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobados 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.

Los contratos que tengan que inscribirse o anotarse en los registros, cualquiera que sea

su valor, deberán constar en escritura pública. Sin embargo, los contratos serán válidos y las partes pueden compelerse recíprocamente al otorgamiento de escritura pública, si se establecieren sus requisitos esenciales por confesión judicial del obligado o por otro medio de prueba escrita.

División de los contratos: Los contratos son unilaterales, si la obligación recae solamente sobre una de las partes contratantes; son bilaterales, si ambas partes se obligan recíprocamente.

Son consensuales, cuando basta el consentimiento de las partes para que sean perfectos; y reales, cuando se requiere para su perfección la entrega de la cosa.

Son principales, cuando subsisten por sí solos; y accesorios, cuando tienen por objeto el cumplimiento de otra obligación.

Es contrato oneroso aquel en que se estipulan provechos y gravámenes recíprocos; y gratuito, aquel en que el provecho es solamente de una de las partes.

El contrato oneroso es conmutativo cuando las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato, de tal suerte que ellas pueden apreciar inmediatamente el beneficio o la pérdida que les cause éste. Es aleatorio, cuando la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que determina la ganancia o pérdida, desde el momento en que ese acontecimiento se realice.

Son condicionales los contratos cuya realización o cuya subsistencia depende de un suceso incierto o ignorado por las partes; y absolutos, aquellos cuya realización es independiente de toda condición.

Interpretación de los contratos: Cuando los términos o conceptos del contrato son claros y no dejan lugar a duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas. Si las palabras fueren diferentes o contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerá ésta sobre aquéllas.

Código de comercio:

Se encuentra contenido en el Decreto 2-70 del Congreso de la República, y dentro de la normativa más importante de resaltar se encuentra la siguiente:

Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este Código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil.

Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

1º. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.

2º. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.

3º. La Banca, seguros y fianzas.

4º. Las auxiliares de las anteriores

Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales.

Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales. Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse. Los contratos celebrados en el territorio guatemalteco y que hayan de surtir efectos en el mismo, se extenderán en el idioma español. Se exceptúan de esta disposición los contratos que, de acuerdo con la ley, requieran formas o solemnidades especiales.

Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas:

1º. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario.

2º. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada o en caracteres más grandes o diferentes que los del resto del contrato.

3º. Las cláusulas adicionales prevalecerán sobre las del formulario, aun cuando éstas no hayan sido dejadas sin efecto.

Sólo a falta de disposiciones en este libro, se aplicarán a los negocios, obligaciones y contratos mercantiles las disposiciones del Código Civil.

Ley de protección al consumidor y usuario y su reglamento:

Esta ley es muy importante para efectos del presente trabajo, por cuanto, como se verá en el siguiente análisis, no se definen los contratos de consumo, únicamente normas generales, acerca del consumo y los contratos de adhesión.

Esta ley tuvo como fundamento el Artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala que 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. Además, el compromiso que Guatemala ha adquirido de aplicar y cumplir las directrices

para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39-248 de 9 de abril de 1985, en las que se define el que hacer de los gobiernos para la concreción de una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Además, se fundamenta en que el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social y que es obligación del Estado promover el desarrollo económico de la nación, velando por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país y procurando el bienestar de la familia. Y que la dispersión de legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

Esta ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público. En cuanto al ámbito de aplicación, están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores

y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se registrarán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.

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

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

a) Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad.

b) Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables.

c) Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

d) Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.

e) Proveedor: Persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

f) Servicios Públicos. Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios.

g) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de

carácter público o privado.

h) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.

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

Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas de conformidad con la Ley e inscritas en el Registro Civil y el que para el efecto lleve la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados para realizar sus fines y serán representadas por la persona u órgano que designen sus estatutos o reglamentos. Las asociaciones presentarán para su inscripción en los respectivos registros, el primer testimonio de la escritura pública de su constitución en el que consten sus estatutos o reglamentos; así como de cualquier ampliación o modificación, a los respectivos registros, teniendo como fin velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario.

Las organizaciones de consumidores o usuarios en ningún caso podrán:

- a) Tener fines de lucro.
- b) Percibir ayudas, donaciones y subvenciones de los proveedores.
- e) Realizar publicidad o difundir comunicaciones que sobrepasen las finalidades establecidas en sus estatutos y en esta ley.
- d) Ejercer finalidades distintas a las establecidas en el artículo anterior.

No podrán ser integrantes de los órganos directivos de las organizaciones de consumidores y usuarios.

1- Los menores de edad e incapaces.

2- Las personas que no sean ciudadanos guatemaltecos.

3- Quien haya sido condenado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se le rehabilite.

4- Quien tenga antecedentes penales.

5- Quien habiendo sido condenado en juicio de cuentas no haya solventado su

situación.

6- Quienes representen intereses de proveedores o prestadores de servicios.

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

Es innegable que la unión hace la fuerza, y en este caso, los consumidores y usuarios tal como lo preceptúan las normas anteriores, no se encuentran debidamente organizados para defender sus derechos y esa es un arma que tienen los proveedores de bienes o servicios para hacer lo que les parezca sin ningún tipo de restricción.

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

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando

medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.

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

Así también, es muy negativo para los consumidores y usuarios que una iniciativa de Ley que se refiere a la creación de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos de los Consumidores o Usuarios, no haya tenido el consenso por parte de los jefes de bancada del Congreso de la República para su aprobación, ya que de haberse aprobado vendría a beneficiar enormemente al sistema de protección, lo cual es incipiente en la actualidad.

Su normativa principal es la siguiente: Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo

el órgano responsable de la aplicación de la presente ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.

Entre las atribuciones de la Dirección: Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.

a) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.

b) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.

c) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.

d) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta Ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuar en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.

e) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en esta Ley, cuando corresponda y publicar los resultados.

Resolución de conflictos y controversias.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario contempla los siguientes procedimientos para la solución de conflictos los cuales serán llevados a cabo por la Dirección:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes

- b) Arbitraje de consumo.

- c) Procedimiento administrativo.

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

- 1) Certificación de la resolución que contenga la multa impuesta,

- 2) Certificación del documento en que conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, efectuada por el infractor o su representante legal ante funcionario o empleado competente.

- 3) Acta notarial o testimonio de instrumento público autorizado por notario, en que

conste el reconocimiento de la deuda por concepto de multa, efectuado por el infractor o su representante legal.

4) Cualquier otro documento que por disposición legal tenga fuerza ejecutiva.

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

a) Cumplimiento de la sanción;

b) Prescripción de la responsabilidad;

c) Prescripción de la sanción; y,

d) Por conciliación.

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

f) La renuncia del infractor a la prescripción consumada.

CAPÍTULO III

3. Análisis doctrinario y legal de los contratos de adhesión y los contratos de consumo.

3.1. La contratación en general

Cuando surge la idea de contratar, automáticamente se piensa en un documento, en un contrato, esta idea ha revolucionado durante los últimos tiempos, principalmente, porque no se simplifica de esa manera, sino que involucra a una serie de circunstancias que tienen que ver con los sujetos intervinientes, la naturaleza del contrato, así como el marco normativo que lo involucra. Para establecer los antecedentes históricos de la contratación, se hace necesario hacer la distinción doctrinaria o legal de lo que se ha conceptualizado a través de la historia y las distintas épocas por contrato o negocio.

En relación a los antecedentes de la contratación mercantil, se debe remontar al Derecho de obligaciones mercantiles y específicamente a sus fuentes. El contrato constituye la fuente más importante y se designa como un acto jurídico.

Así también, su origen estriba en la categoría y distinción que se hace entre un hecho y un acto jurídico y que radica en los antecedentes propios de la contratación, de la negociación. Previo a explicar o definir lo que es hecho y acto jurídico, se debe tener claro que éstos se realizan a través de supuestos jurídicos, definiéndolos como

hipótesis normativas de cuya realización depende que se actualicen las consecuencias de derecho, las cuales emanan de la norma jurídica, entendiéndose ésta como una regla de conducta de observancia obligatoria, que al no cumplirse ocasiona como consecuencia se aplique la sanción que la misma señala. Los hechos que se producen en la vida del hombre caen, con frecuencia, dentro del campo del derecho, donde producen consecuencias. Cuando esto ocurre la ley interviene, admitiendo que tales hechos producen efectos jurídicos.

Los hechos jurídicos, se pueden entender como acontecimientos naturales o del hombre previsto en una norma jurídica para producir consecuencias de derecho. Respecto a los actos jurídicos, constituyen una manifestación de la voluntad que tienen por objeto crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones, previstas en las normas jurídicas, si se considera que un acto jurídico, puede asimilarse a una obligación que contrae voluntaria o involuntariamente cualquier persona dentro del tráfico de la vida diaria, comercial o mercantil. La diferencia entre hecho y acto jurídico, entonces, radica en la voluntad del hombre como resultado de que ambos producen consecuencias en el mundo del derecho.

El término negocio jurídico, en opinión de tratadistas ha sido acogido favorablemente tanto por la doctrina como por distintas legislaciones, por ejemplo, en la legislación francesa o italiana en principio se mantuvo cierta renuencia a incorporar el término negocio jurídico al punto de que notables tratadistas persistían en el empleo del término acto jurídico. La legislación alemana regula la figura del negocio jurídico como un

sistema de actos entre sujetos”¹³. La legislación vigente incorpora el término de negocio jurídico denominado como tal a los preceptos generales aplicados a todas las obligaciones, siendo la declaración de voluntad, uno de los elementos esenciales del negocio jurídico, centrandó en ésta su esencia. La categoría de negocio jurídico, se encuentra regulado en el ordenamiento civil sustantivo, específicamente en el libro V en su título I y la consagra como el ordenamiento de la autonomía privada en relación al contrato, cabe hacer la reflexión en cuanto a que excluye figuras como el matrimonio, la adopción y en general lo relacionado al derecho de familia, a las que acoge como instituciones sociales, ubicándolas inmersas en las disposiciones del libro primero del Código Civil, en el mismo sentido lo hace con relación a las disposiciones testamentarias, a las que sitúa entre las declaraciones unilaterales de Voluntad, pero fuera del ámbito contractual.

En el caso del vocablo negocio, este ya se encontraba regulado en los textos romanos y en los del antiguo derecho español, pero usado con tanta variedad de sentidos que parecía inservible para el lenguaje técnico jurídico. Por ello se ha dado especial relevancia al término de acto jurídico, para referirse al negocio jurídico, técnicamente hablando y se emplea la frase negocio jurídico para nombrar un tipo especial de los actos jurídicos.

La Pandectística alemana en la primera mitad del siglo pasado, construye que la más antigua esencia de la categoría del negocio jurídico se halla en el hecho de ser una

¹³ Ripoll Olazabal, Guillermo. **Curso de derecho bancario**. Pág. 13.

categoría elaborada dentro de la teoría del hecho jurídico y sin embargo, concebida en función de una teoría del sujeto de derecho. Aunque puesto en la base, como categoría predominante, de un sistema de actos inter subjetivos, entre los cuales domina la figura del contrato, el negocio jurídico ha sido construido como la sola declaración de voluntad, para cuyo pensamiento basta la referencia a un solo individuo. El proceso de abstracción, que en Francia se había detenido con la codificación de la categoría general del contrato, prosigue en Alemania más allá del contrato. Si el contrato evoca al menos la duplicidad de sujetos y, como referente económico el acto de intercambio, el negocio jurídico, que es pensable como acto de un sólo individuo, alcanza de la manera más completa la unidad del sujeto de derecho y elimina con su máximo grado de abstracción, cualquier posible referencia a la relación económica. Savigny, introduce en el sistema de derecho romano, además de la categoría de negocio jurídico, la categoría de persona jurídica, idónea par eliminar situaciones de derecho desigual, como el privilegio de la responsabilidad limitada y sujetos excluidos de tal privilegio, la responsabilidad es para todos ilimitada, tanto la de la persona física como la de persona jurídica. La categoría general del contrato, introducida en la codificación civil francesa, surgió de la búsqueda de un equilibrio entre la pretensión de la clase comerciante de apropiarse de los recursos de la tierra y de las exigencias de la clase propietaria de defensa de la propiedad. El proceso avanza más hacia la protección de la clase mercantil, se desplaza el contrato fuera de la teoría de los modos de adquisición de propiedad, según la ubicación que le asignó el Código de Napoleón, encontrando el negocio jurídico colocación en la parte general del Derecho Civil, como expresión de la

capacidad natural de la persona.”¹⁴.

Los preceptos contenidos en los Artículos del 1251 al 1318 del Código Civil desarrollan de manera detallada sus formas, la manifestación de voluntad, la capacidad y consagra la autonomía de la voluntad. En el Artículo 1256 del mismo cuerpo legal, regula que en cuanto a que cuando no exista una forma específica para un negocio jurídico, los interesados pueden usar la que juzguen conveniente. La legislación guatemalteca, recoge la regulación sobre los vicios de la declaración de voluntad, la simulación y las modalidades y efectos del contrato. También cabe señalar lo relativo al negocio jurídico en cuanto a la forma de su constitución, modificación, transmisión y extinción.

El libro III del Código Civil de 1877 relativo a las obligaciones y contratos, regulaba en su título I disposiciones preliminares, su primer capítulo hablaba de las obligaciones en general, comenzando con la definición de lo que es la obligación, indicando que es una necesidad jurídica de dar, hacer o no hacer alguna cosa, y agregaba que la misma proviene solamente de la ley o de un hecho obligatorio que puede ser lícito o ilícito, denominándola hecho obligatorio lícito al contrato o cuasi contrato, y hecho ilícito al delito o cuasidelito, precepto contenido en el Artículo 1395.

El capítulo segundo del título y libro precitados, regulaba lo relativo a los contratos en general, utilizando la terminología de contrato, para conceptuar un convenio celebrado entre dos o más partes, también consagraba el elemento del consentimiento,

¹⁴ Ibid. Pág. 12

infiéndose de los términos convenio y consentimiento la regulación de la autonomía de la voluntad. Dentro del desarrollo de la normativa referente a las obligaciones, este cuerpo legal en sus diferentes títulos y capítulos, utilizaba con exclusividad el término de contrato. En el capítulo vigésimo sobre la interpretación de las declaraciones de voluntad también hacía referencia al término contrato. Todo ello lleva a la conclusión de que la figura del negocio jurídico, que contempla nuestra legislación vigente no se encontraba acogida por el cuerpo legal referido.

Definición de contrato

El término contrato proviene del latín “contractus” que significa unir. Este término parece apropiado, ya que el contrato une dos o más voluntades. En efecto, todo contrato requiere como mínimo el acuerdo de dos personas. Según Puig Peña “el acuerdo de voluntades anteriormente divergentes, por virtud del cual las partes dan vida, modifican o extinguen una relación jurídica de carácter patrimonial”.¹⁵

Sánchez Román lo define como “la convención jurídica manifestada en forma legal, por virtud de la cual una persona se obliga a favor de otra o varias entre si, al cumplimiento de una prestación de dar, hacer o no hacer.”¹⁶

Colin & Capitant, indica que contrato es el acuerdo de dos o más voluntades dirigidas a

¹⁵ Puig Peña, Federico. **Compendio de derecho civil español**. Pág. 23

¹⁶ Sánchez Román. **Derecho civil, contratos**. Pág. 242.

producir efectos jurídicos”.¹⁷

Guillermo Cabanellas expone que en un contrato las partes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente. La validez y cumplimiento no puede quedar al arbitrio de uno de los contratantes, porque ello destruiría la dualidad de vínculo y entregaría a la parte pasiva al capricho de la resolventia”.¹⁸

El Artículo 1517 del Código Civil indica: Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación.

En la actualidad se habla de la crisis de la figura del contrato, o más bien, de la crisis de los presupuestos que originaron el contrato. Por ejemplo, anteriormente se hablaba que la base del contrato suponía que debía tener en cuenta la voluntad libre e igual de las partes, sin embargo, en la actualidad, no es totalmente cierto, porque en determinados casos existe una limitación a la autonomía de la voluntad, citando como ejemplo los contratos en masa, propios del derecho mercantil.

Además, es importante anotar que de conformidad con lo que cita el jurista Francesco Messineo respecto al contrato al indicar que, cualquiera que sea su figura concreta, ejerce una función y tiene un contenido constante: el de ser centro de la vida de los negocios, el instrumento práctico que realiza las más variadas finalidades de la vida

¹⁷ Colin A., Capitán H. **Curso elemental de derecho civil**. Pág. 574.

¹⁸ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Pág. 497.

económica que impliquen la composición de intereses inicialmente opuestos o no coincidentes. Dichos intereses, por trámite del contrato, se combinan de manera que cada cual halla su satisfacción; de ello deriva, en el conjunto, un instrumento de utilidad para la satisfacción de los intereses de las partes de lo cual se beneficia también, indirectamente, la comunidad; no se encuentra fuera del contexto de lo que realmente sucede, es por ello que esta definición resulta siendo una aproximación al concepto de negocio jurídico, interpretado también, como sinónimo de contrato.

En relación a los problemas que actualmente se encuentra provocando lo que respecta a la contratación o negocio jurídico, entendiéndolo dentro de un marco del desarrollo de la actividad mercantil o civil; resultara siendo una problemática que tendrá que afrontar la humanidad en el siglo veintiuno, con las nuevas tendencias a la unificación del derecho civil y comercial, encaminadas dentro de uno de sus fines a la protección de los consumidores, y otros aspectos que conforman la realidad contractual que se provee no solo de los Códigos Civil y Mercantil, sino también de la reforma a las leyes especiales que regulan contratos específicos, los tratados internacionales, las normas de emergencia, la costumbre y la jurisprudencia.

Clasificación de los contratos en general

Existen una serie de clasificaciones doctrinarias de los contratos en general que han escrito diversos tratadistas, sin embargo, con el objeto de concretizar y que puede ser determinante en un momento dado, se hace la descripción de la clasificación legal, se

toma en cuenta los que se encuentran regulados en los Artículos del 1587 al 1592 del Código Civil, dividiéndolos en:

Contratos unilaterales, bilaterales, plurilaterales.

Contratos principales y accesorios

Contratos onerosos y gratuitos.

Contratos consensuales y reales.

Contratos condicionales y absolutos

Además, la legislación civil acepta los contratos formales y no formales, contratos de forma constitutiva, contratos principales y accesorios, contratos de disposición y de administración, contratos constitutivos y declarativos, contratos directos, indirectos y fiduciarios, contrato impuesto, obligatorio, necesario o forzoso, contratos de ejecución instantánea y de tracto sucesivo, uniones de contratos y contratos mixtos.

Además, el Artículo 1256 del mismo cuerpo legal establece que cuando la ley no declare una forma específica para un negocio jurídico, los interesados pueden usar la que juzguen conveniente.

Negocios jurídicos o contratos condicionales y absolutos: Los primeros se encuentran regulados en el Artículo 1269 del Código Civil que dice en los negocios jurídicos condicionales, la adquisición de los derechos, así como la resolución o pérdida de los ya adquiridos, dependen del acontecimiento que constituya la condición. Con ello, se

infiere que se trata de la condición que las partes establezcan en el contrato para que en común acuerdo pueda nacer a la vida jurídica o en su caso, los efectos dejen de ser de cumplimiento forzoso.

Estas estipulaciones no deben ser contrarias a la ley ni a la moral. Existen distintas formas de condiciones. Por ejemplo, existen contratos cuya condición es que se verifique un acontecimiento dentro de un término para que los derechos y obligaciones nazcan a la vida jurídica; o que no se verifique cierto acontecimiento dentro de determinado término, y en cuyo caso, los efectos del contrato dejan de ser obligatorios para el deudor.

En el caso de los contratos absolutos, son aquellos cuya realización es independiente de toda condición. El Artículo 1592 del Código Civil indica: Son condicionales los contratos cuya realización o cuya subsistencia depende de un suceso incierto o ignorado por las partes; y absolutos, aquellos cuya realización es independiente de toda condición.

Los contratos formales, no formales y los contratos formulario: Como regla general en la contratación mercantil, las partes pueden asumir la forma que mejor les convenga, de tal suerte que existe el principio de libertad de forma en la contratación, con excepción de aquellos contratos en los que la propia ley indica una forma determinada y que para su validez es necesario cumplir, citando como ejemplo: el contrato de sociedad, el contrato de fideicomiso, el contrato de seguro.

La anterior libertad de contratación en cuanto a la forma, se encuentra regulada en el Artículo 671 del código de comercio que establece: Los contratos de comercio no están sujetos para su validez a formalidades especiales. Cualesquiera que sea la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que parezca que quisieron obligarse.

Contratos unilaterales y bilaterales: La ley hace una clasificación respecto a la división de los contratos. Pueden definirse como contratos unilaterales aquellos cuya obligación recae solamente sobre una de las partes contratantes y son bilaterales, si tal condición recae o bien obliga a ambas recíprocamente, de conformidad con lo que indica el Artículo 1587 del Código Civil.

Contratos consensuales y reales: Se establece como contratos consensuales y reales, los primeros, aquellos que basta el consentimiento de las partes para que sea perfecto y reales, cuando se requiere para su perfección la entrega de la cosa.

Contratos principales y accesorios: También nuestra ley civil, regula los contratos principales y accesorios. El Artículo 1589 del Código Civil indica: Son principales cuando subsisten por si solos y accesorios, cuando tienen por objeto el cumplimiento de una obligación.

Contratos onerosos y aleatorios o comunitarios: Se encuentran los contratos onerosos y aleatorios o conmutativos. Son contratos onerosos cuando las prestaciones que se

deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato, de tal suerte que ellas pueden apreciar inmediatamente el beneficio o la pérdida que les cause éste. Es aleatorio cuando la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que determina la ganancia o pérdida desde el momento en que ese acontecimiento se realice, como lo regula el Artículo 1519 del Código Civil.

Doctrinariamente, “López y López señala que por interpretación entendemos la determinación del sentido y alcance de una norma jurídica, la interpretación del contrato no es sino la idéntica determinación con respecto a la reglamentación ínter subjetiva que nace de una concordé voluntad sobre un objeto y con un concreto fin económico-social”.¹⁹

Interpretación de los contratos

La interpretación constituye un proceso mental por medio del cual se persigue que se haga una declaración, explicación, aclaración, a través de métodos que conlleven determinar el verdadero sentido de las palabras o cláusulas de un contrato para facilitar su aplicación y efectos jurídicos.

Para establecer el tema de la interpretación dentro de su contexto enfocado a lo que son los contratos mercantiles, conviene determinar que interpretar un contrato no es lo mismo que interpretar la ley que rige materia de los contratos.

¹⁹ Citado por Vladimir Aguilar Guerra. **El negocio jurídico**. Pág. 203.

Cuando se interpreta un contrato, se esta frente a una cuestión de hecho, esto es, cuando la interpretación tiene por objeto indagar cual es la intención común de los contratantes, propiamente la materia del asunto. En el caso de la interpretación de una cuestión de derecho, Díez Picazo indica que “la interpretación del contrato es una cuestión de derecho porque lo que importa es interpretar el verdadero sentido de la declaración de voluntad, sin que interese la prueba de lo que los declarantes puedan haber pensado en su fuero intimo y no han exteriorizado”.²⁰

Dentro de los principios que deben regir en la interpretación de los contratos, se citan los siguientes:

1) Buena fe: El juez no debe ceñirse estricta y ciegamente al significado técnico jurídico de las palabras usadas o de la conducta de las partes.

2) Los usos y las costumbres sociales: Estas tienen una importancia fundamental en la interpretación de la declaración de voluntad.

3) Las cláusulas de una declaración de voluntad no deben interpretarse aisladamente sino de acuerdo a su contexto general.

Las obligaciones mercantiles tienen como finalidad principal hacer prevalecer la verdad y la buena fe en el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos, pues de

²⁰ Díez Picazo, Luis. **Fundamento del derecho civil patrimonial**. Pág. 127.

otra manera se destruiría la seguridad del tráfico comercial. Las partes que se obligan a través de un contrato, conocen en verdad sus derechos y obligaciones y se vinculan de buena fe en sus intenciones y deseos de negociar. El Código de Comercio, expresa, que las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán de conformidad con los principios de verdad sabida y buena fe guardada, a manera de conservar y proteger las rectas intenciones y deseos de los contratantes, sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales, conforme el Artículo 669 del Código de Comercio.

Esta norma implica que cada uno debe guardar fidelidad a la palabra dada y no defraudar la confianza o abusar de ella, supone conducirse como cabe esperar de cuantos con pensamiento honrado intervienen en el tráfico comercial contractual.

En relación a los contratos celebrados a través de formularios o cuyo medio de prueba consista en pólizas, factura, órdenes, pedido u otra forma redactada por una de las partes. La regla general es que se interpretarán en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario, conforme los Artículos 672 y 673 del Código de Comercio

En materia civil, el código no define el concepto de la interpretación de los contratos en forma técnica, pero lo establece en las normas de manera general, tal es el caso del Artículo 1593 que dice: Cuando los términos o conceptos del contrato son claros y no dejan lugar a duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de

sus cláusulas. Si sus palabras fueren diferentes o contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerán estas sobre aquellas. El Artículo 1595 al respecto indica: Las frases y palabras que puedan interpretarse en diverso sentido, deben entenderse en aquel que sea mas conforme con la materia del contrato.

En el derecho comparado, el Código Civil español, artículo 1,281 indica: Si los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas. Si las palabras parecieren contrarias a la intención evidente de los contratantes, prevalecerá esta sobre aquellas.

El espíritu impera sobre las palabras, las cuales solamente tienen valor en cuanto reflejan la verdadera intención de los contratantes. El Código parte de la base de que esa intención es común en cuanto el contrato es producto de un consentimiento recíproco: no se trata, por tanto, de averiguar lo que realmente quiso uno de ellos, sino de la intención que tuvieron los dos”.²¹

Además, es importante hacer la diferenciación entre la interpretación de la ley y la interpretación del contrato, en el primer caso, esta debe ser de manera objetiva, mientras que en la interpretación de los contratos se aplica una interpretación objetiva o subjetiva, siendo la interpretación subjetiva la que toma como referencia la común intención de las partes. Para la interpretación de las normas jurídicas, el artículo 10 de la Ley del Organismo Judicial al respecto establece: Interpretación de la ley. Las

²¹ De Cossio y Corral, Alfonso. **Instituciones de derecho civil**. Tomo 1. Pág. 473.

normas se interpretaran conforme a su texto según el sentido propio de sus palabras, a su contexto y de acuerdo con las disposiciones constitucionales.

El conjunto de una ley servirá para ilustrar el contenido de cada una de sus partes, pero los pasajes oscuros de la misma, se podrán aclarar, atendiendo el orden siguiente:

a) A la finalidad y al espíritu de la misma

b) A la historia fidedigna de su institución

c) A las disposiciones de otras leyes sobre casos o situaciones análogas

d) Al modo que parezca mas conforme a la equidad y a los principios generales del derecho.

Existen tareas de la interpretación y se refieren a que previamente a la interpretación del contenido de un contrato, tiene que sujetarse a determinar si se refiere a cuestiones de hecho o cuestiones de derecho.

Con relación a las cuestiones de hecho se necesita que exista un proceso o procedimiento, es por ello, que se establece que es un proceso mental por medio del cual debe emprenderse la tarea de determinar si es una cuestión de hecho o bien una cuestión de derecho, en el primer caso, como se ha mencionado en otras exposiciones,

los hechos son los que se encuentran en la realidad social, que forman parte de los fenómenos en que el hombre es el principal protagonista y que existen también aparte de los hechos simples, los hechos jurídicos y que para que lleguen a serlo así, casi siempre es indispensable que produzca un efecto jurídico, por lo que al entrar al proceso de interpretación, la cuestión de hecho, radica en que debe determinarse el propósito y la conducta de los contratantes, analizando de manera integral todas esas circunstancias que a través de la ley o de la norma no se ha podido resolver, por lo encontrarse establecido taxativamente.

En cuanto a la cuestión de derecho, consiste en aplicar ese proceso mental de interpretación pero fundamentalmente basado en lo que establece el contrato jurídica y legalmente, sin efectuar mayores análisis respecto de indagaciones conductuales de los contratantes como base fundamental de esa interpretación.

3.2 Los contratos de adhesión

Estos surgen con ocasión de haber detectado que el volumen y la generación constante, reiterada de relaciones comerciales o mercantiles, ameritaban que se tuvieran que estar realizando uno por uno, contratos en este caso, con usuarios o consumidores de manera reiterativa que implicaba eliminar el exceso de trabajo y esfuerzo, a través de crear formularios que pudieran ser llenados únicamente en aquellos espacios que competía a una de las partes, como sucede en el caso de los usuarios o consumidores, es que constituye uno de los motivos fundamentales por los

que existen los denominados contratos de adhesión. Sugiere su denominación a la adhesión o a compartir manifestado del usuario o consumidor a las condiciones que son impuestas por el proveedor de bienes o servicios, así que únicamente tiene dos posibilidades el usuario o consumidor: adherirse y decir que sí, o bien lo contrario, no adherirse y decir que no.

Sin embargo, lo anterior, no elimina la gran desigualdad que suele existir entre consumidores y usuarios y las grandes empresas proveedoras de bienes y servicios, así como a la proliferación de las contrataciones en masa mediante los llamados contratos de adhesión, los distintos ordenamientos jurídicos han ido viendo la necesidad de proceder a equilibrar la relación contractual mediante medidas que controlen la calidad de los productos y servicios, así como el equilibrio en las disposiciones contractuales, como sucede con la presente ponencia, en cuanto a que para determinados servicios esenciales y básicos, si se hace necesario que no se realicen a través de contratos de adhesión, sino más bien, en contratos de consumo.

Para referirse sobre las características de los contratos de adhesión, es importante señalar que el derecho del consumo cubre varios aspectos fundamentales de las relaciones entre los productores y los consumidores:

Los contratos de adhesión: Prohíbe las cláusulas abusivas que desequilibren la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios y trata de asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de la contratación

que el empresario pretende utilizar. Los contratos de adhesión son los contratos preimpresos se debe a que han sido redactados y hechos prácticamente por una de las partes, que ya sabe que es lo que desea que quede plasmado en el mismo, y únicamente compete adherirse al usuario o consumidor cuando se le presente.

Por lo anterior, es que se sabe que en la mayoría de los contratos de adhesión aparece un sinnúmero de cláusulas leoninas o abusivas, que en muchos casos anularían la validez del contrato si los usuarios plantearan la nulidad de las mismas en el sistema judicial, sin resultados positivos.

Los contratos de adhesión son tan simples y prácticos, que en muchos casos niegan en los hechos, los principios contractuales básicos, y es por ello que son muy cuestionados, y que amerita fundamentalmente en temas de contratación en masa de servicios esenciales, básicos, sobre la seguridad y alimentación por ejemplo, no deben existir, sino darle cabida a una forma más estricta y que proteja efectivamente a los usuarios y consumidores, como sucede con los contratos de consumo.

Se han señalado también, características formales de los contratos de adhesión, siendo entre ellas, como principales las siguientes:

- 1) Se materializa mediante la firma por el consumidor o usuario del formulario contractual, una vez rellenos sus datos personales. También se necesita que exista un tercero interesado como aval para que se lleve a cabo este contrato.

2) En el mismo formulario contractual o en otro documento que se debe adjuntar con el mismo deben de contener las cláusulas que reglamentarán el contrato, que se denominan Condiciones Generales de la Contratación.

Se señalan también los problemas que se plantean a través de los contratos de adhesión, y entre ellos, se encuentran los siguientes:

El principal problema que plantean los contratos de adhesión es lo relativo a la validez del consentimiento. En el Derecho civil y mercantil tradicional, el consentimiento contractual se entendía como el resultado de una relación bilateral equilibrada entre dos o más personas, las cuales llegaban a un entendimiento que se reflejaba en las cláusulas del contrato.

Esta relación equilibrada se rompe con la aparición del contrato de adhesión. La empresa que vende el bien o presta el servicio ofrece el mismo a través de un contrato innegociable, y el consumidor debe elegir entre aceptar el bien con todas sus cláusulas o no hacerlo. Esto provoca dos dudas muy importantes acerca del consentimiento:

En algunos casos en los que lo que se contrata es un servicio esencial (agua, combustibles, etc.) el consumidor no tiene capacidad de negarse a firmar las condiciones, dado que no tiene otra opción para conseguir el producto esencial (y más en el caso de monopolio). Esto provoca la duda de si existe verdaderamente un consentimiento en ese caso.

En otros casos, el consumidor elige comprar el producto o servicio, pero es muy poco habitual que realmente entre a valorar las cláusulas del contrato que está firmando. En muchas ocasiones las cláusulas se encuentran redactadas de forma oscura, y en otras ni siquiera están a su disposición en el momento de la firma. Por último, muchos consumidores omiten su lectura a sabiendas de que no cabe negociación.

Esto ha planteado muchos problemas jurídicos, que en general se han ido encarrilando a través de distintas soluciones:

En general se admite que el contrato de adhesión es válido. Cualquier otra opción provocaría la paralización del mercado, y se entiende que el contrato de adhesión es una necesidad. Sin embargo, se tiene en cuenta la especial debilidad del consumidor, a quien se le protege por otras vías (legal, jurisprudencial, etc.). Las vías a través de las cuales se da protección al consumidor son mediante la prohibición de las cláusulas abusivas, que son nulas de pleno Derecho, y a través de la vigilancia por las instituciones públicas de la actuación de las empresas.

En algunos casos, la comercialización de productos esenciales se regulan directamente por el estado mediante normas imperativas, de forma que el estado suplanta el consentimiento de las partes y lo sustituye por una relación jurídica regulada previamente de forma equilibrada. El intervencionismo puede tener distintos grados, y puede abarcar la casi totalidad de la relación contractual.

Como se mencionó anteriormente, en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se regula los contratos de adhesión, y el artículo 47 señala: Contratos de adhesión:

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

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato, salvo cuando esta facultad se conceda al consumidor o usuario en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario o catálogo, usando medios audiovisuales u otras análogas y sin perjuicio de las excepciones que las leyes establezcan.

b) Establezcan incremento de precios del bien o servicio por accesorios, financiamiento o recargos no previstos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separadas en forma específica.

c) Hagan responsable al consumidor o usuario por los efectos de las deficiencias, omisiones o errores del bien o servicio cuando no les sean imputables.

d) Contengan limitaciones de responsabilidad ante el consumidor o usuario que

puedan privar a este de su derecho o resarcimiento por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del bien o servicio.

e) Incluyan espacios en blanco que no hayan sido llenados o inutilizados antes que se suscriba el contrato.

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

Respecto a sus características propias, aplicados a lo que es la realidad nacional, el Artículo 48 señala Características:

a) Además de lo establecido en otras leyes los contratos de adhesión podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista.

b) Las cláusulas en que no se cumplan dichos requisitos no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario.

c) No deberá hacerse relación a textos o documentos que no se proporcionen al consumidor o usuario simultáneamente a su suscripción.

d) Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios,

dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos la siguiente advertencia: este contrato incluye acuerdo de arbitraje.

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

3.3 Los contratos de consumo

No existe una definición exacta de los contratos de consumo, porque se refieren en una forma muy generalizada a las definiciones que ya se han expuesto en este capítulo acerca de los contratos, con la variante que se distinguen entre los contratos de adhesión que también, unos pueden ser consumo, y los que son de consumo propiamente dichos, que se refieren entre otros ámbitos a los créditos para el consumo.

Sin embargo, en la Ley de Protección al Consumidor señala que son los contratos en que una persona física o jurídica en el ejercicio de su actividad, profesión u oficio, en adelante empresario, concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito o bien para el consumo, para satisfacer necesidades personales al margen de su actividad empresarial o profesional

Se entiende de acuerdo a esta ley, por consumidor a la persona física que, en las relaciones contractuales que en ella se regulan, actúa con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

También se le denomina así al procedimiento empleado por el proveedor de bien o servicio, para una financiación de un bien o producto que adquiere el consumidor o usuario.

Características del contrato de consumo

- 1) El contrato es para el suministro de bienes o servicios concluidos con fines personales, familiares o domésticos;
- 2) El vendedor actúa en el curso de su actividad comercial; y
- 3) El comprador es un individuo que actúa fuera de su oficio o profesión.

En cuanto a la forma de estos contratos, rigen algunas reglas generales:

- a) Los contratos de consumo necesariamente deben constar por escrito.
- b) Se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado.

c) Se determinan contratos de consumo y no de adhesión, porque se refiere a bienes o servicios precisamente para el consumo y no para otros satisfactores, además, de que media o no, un crédito, préstamo con una financiación al respecto.

3.4 Repercusiones de los contratos de adhesión en al caso de los productos de la canasta básica y los servicios públicos

Es innegable que en Guatemala, los bienes o servicios que proporcionan los proveedores, se rigen por los contratos de adhesión, no importando si se refieren a casos que tienen relación con la seguridad y la alimentación, y aquí es en donde se encuentra un problema serio. Mientras que en otras legislaciones, el tema de la salud y seguridad, relacionado con los productos para la alimentación son debidamente resguardados a favor de los consumidores, en el caso de Guatemala, únicamente se cuenta con una ley de reciente²² creación que puntualiza normas generales pero que no en forma concreta protege especialmente a los consumidores en las contrataciones, citando como ejemplo, lo que sucede con la falta de información a que somos objeto los consumidores, cuando son objeto de cambios químicos y productos transgénicos de los alimentos, que se ven en los supermercados, y que se puede observar que los melocotones, los elotes, etc., han sufrido transformaciones que han aumentado a través de químicos y mezclas, el tamaño pero que la población ignora si esos productos químicos son lesivos para la población consumidora en general, o para personas con determinadas afecciones médicas, que no tienen como enterarse porque

²² Decreto 6-23 del Congreso de la República. **Ley de protección al consumidor y usuario.**

la información no obra en los productos.

En virtud de lo anterior, lo que se propone en el presente trabajo, que cuando se trate de productos básicos de alimentos, de salud y seguridad, los contratos que se efectúan no deben ser de adhesión, por los inconvenientes que presentan, sino más bien deben ser contratos de consumo, y que en este caso, debiera existir un marco normativo que lo regule, y que necesariamente, también intervenga el Estado a través de un ente rector de la política de control de calidad, y de supervisión acerca de la salud y seguridad que deben brindarse en los productos de la canasta básica y de consumo alimenticio.

Por ello se dice que los poderes públicos y, concretamente, los órganos y servicios de la administración pública deben tener competencia para tratar la materia de consumo, propiamente dicha, y no como se encuentra en la actualidad, con una total desinformación en que se encuentra la población y sin lugar a donde acudir porque es una información que el Estado no tiene a la mano a través de los entes actuales que pudiera ser a través del Ministerio de Economía o del Ministerio de Salud Pública, por lo tanto, el Estado, deberá adoptar o promover las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario.

Por lo anterior, se deben promover las siguientes medidas:

a. Organización y funcionamiento de las oficinas y servicios de información que deberá crearse a través del marco normativo que se propone respecto a los contratos de consumo o Ley de consumo.

b. Campañas de orientación del consumo, generales o selectivas, dirigidas a las zonas geográficas o grupos sociales más afectados, a través de los entes encargados para ello que deben crearse.

c. Campañas o actuaciones programadas de control de calidad, con mención expresa de las personas, empresas o entidades que previa y voluntariamente, se hayan incorporado.

d. Análisis comparativo de los términos, condiciones, garantías, repuestos y servicios de mantenimiento o reparación de los bienes o servicios de consumo duradero, todo ello de acuerdo con la regulación correspondiente sobre práctica de tales análisis que garantice los derechos de las partes afectadas.

e. Análisis de las reclamaciones o quejas y, en general, de todas aquellas actuaciones de personas o entidades, públicas o privadas, que impliquen:

Los resultados de estos estudios o análisis podrán ser hechos públicos, situación que deberá regularse en el marco normativo que se propone.

Lo anterior tomando en consideración los derechos de los consumidores en esta materia, entre estos, se encuentran:

- a. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c. La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- d. La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e. La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f. La presión jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
- g. Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

3.5 Análisis de legislación comparada

Regulación del derecho de consumo en Nicaragua

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor fue declarado en 1983²³ para estrechar relaciones en todo el mundo. En 1985 fue reconocido por las Naciones Unidas, para la protección de los consumidores como parte de sus derechos humanos. En Nicaragua la Ley de Defensa de los Consumidores se aprobó en 1999.

No obstante, es notoria para miles de nicaragüenses la creciente demanda de las y los usuarios por hacer valer sus derechos. A menudo se observa alzas en las tarifas de los servicios básicos, sin obviar que la mayor parte de los reclamos de la población son referidos a las facturas de electricidad, agua potable y telefonía, razón por la cual, mujeres y hombres acuden a expresar su desacuerdo por el incremento al servicio básico.

Entonces, ¿todas y todos conocen la existencia de una ley que los protege? ¿Sabemos sobre la existencia de una organización dedicada a defender sus derechos como usuaria y usuario? Normalmente perciben a diario, en los medios de comunicación, cuando un grupo de personas se organiza alrededor de sus intereses y busca la

²³ <http://www.goesjuridica.com>. Informe año 2006 de la Organización de las Naciones Unidas. 5/06/2008.

defensa de los derechos que ellos consideran se les está violentada. También observan a las personas acudir en primera instancia a oficinas de los entes reguladores, al Centro Nicaragüense de Derechos Humanos (CENIDH) y a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), pero casi nunca a la Dirección de Defensa del Consumidor.

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

No cabe duda que es un derecho esencial para el consumidor estar informado sobre el costo, origen y otros aspectos a la hora de consumir. Es un derecho fundamental a fin de poder contar con elementos esenciales a la hora de tomar la decisión de consumirlo o no.

Actualmente el derecho del consumidor con respecto a la información obtenida de los productos se limita a la veracidad y suficiencia respecto a sus características esenciales.

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

Los nicaragüenses como sucede con los guatemaltecos, en muchos casos no saben sobre la existencia de organismos nacionales que protegen al consumidor cuando sus derechos han sido abusados, tales como la Liga por la Defensa del Consumidor de Nicaragua (LIDECONIC), entre otros, y como sucede en Guatemala con la Liga de Defensa del Consumidor.

República de Costa Rica

“La actualidad de éste está directamente relacionada con el lugar que la colectividad le reserva en sus relaciones sociales”²⁴

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

²⁴ [Http://www.goesjuridica.com](http://www.goesjuridica.com). Información recabada de Internet. 12/05/2008.

decisión sobre el mercado, como lo es la Comisión Nacional del Consumidor, que funciona en dicho país.

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

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

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

Derecho a la seguridad.

Derecho a la información.

Derecho a la elección.

Derecho a ser escuchado.

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

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

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.

e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.

f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

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

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

Se considera en este país, por lo tanto, la Defensa del los Derechos del Consumidor como una rama independiente del Derecho, como es el Derecho Laboral. Para definir exactamente los derechos del consumidor, sería preciso establecer algunos conceptos básicos.

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

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

La ultima parte de este Artículo, se considera muy preciso debido a que en otras legislaciones no se considera consumidor a quien lleva a cabo esa conducta, lo que trae gran confusión, debido a lo siguiente: si una persona compra maíz. para su propia alimentación, o la de su familia, es consumidor. Pero ¿si lo compra para alimento de las aves de su gallinero? En ese caso, está ingresando el maíz en un proceso de producción; pero no es lo mismo un proceso de producción doméstico para empleo personal, que uno para ubicar gallinas en el mercado, lucrando con ellas, por lo tanto no se le consideraría consumidor a esa persona.

Los derechos del consumidor: Son derechos fundamentales e irrenunciables del

consumidor los siguientes:

1) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.

2) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

3) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

4) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.

5) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.

6) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

7) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y

la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

Los anteriores derechos no deben ir en perjuicio por lo establecido en contratos, convecciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres.

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

Dicha comisión entonces, se encarga de conocer y sancionar infracciones cometidas contra el Artículo 29 y que solamente interviene por denuncia., la cual contara con un órgano de ayuda denominado Unidad Técnica de Apoyo y Asesoría Externa, dicha entidad esta formada interdisciplinariamente y se encarga de recibir y tramitar denuncias.

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

Toda persona física, entidad de hecho o de derecho, privada o pública que, en nombre

propio o por cuenta ajena, se dedica en forma habitual a ofrecer, distribuir, vender, arrendar, conceder el uso o el disfrute de bienes o a prestar servicios, sin que necesariamente esta sea su actividad principal.

Para los efectos de esta Ley, el productor, como proveedor de bienes, también está obligado con el consumidor, a respetarle sus derechos e intereses legítimos. Será el comerciante o proveedor quien responda por las consecuencias inmediatas-necesarias del incumplimiento.

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

CAPÍTULO IV

4. Necesidad de que se incluya en la Ley de protección al consumidor y usuario los contratos de consumo en beneficio de los consumidores o usuarios.

Sin lugar a dudas los contratos de adhesión forman parte del comercio a nivel internacional y los mismos son condiciones generales o cláusulas predispuestas por el proveedor o empresario, por ende, que en virtud de su estructura y de la naturaleza de sus destinatarios, deben ser considerados como verdaderos contratos de consumo, quedando regulados en la mayor parte de los ordenamientos jurídicos del mundo por normas específicas destinadas a la protección del consumidor. El contrato de adhesión, como negocio contractual y fondo reglamentario, se expresa con las características de que uno de los contratantes impone su voluntad al otro, obligando al legislador a intervenir para asegurar la protección del más débil.

Entre sus ventajas podemos destacar: a) La delimitación detallada y minuciosa de las prestaciones asumidas por las partes, lo que elimina las incertidumbres y ofrece mayor seguridad en la interpretación y ejercicio del contrato; b) La simplificación del proceso de formación y conclusión de los contratos, favoreciendo la rapidez de los negocios, mediante la predisposición de formularios o condiciones generales; c) La uniformidad del contenido jurídico de las relaciones contractuales de las empresas, permitiendo la diversificación y descentralización de la concertación de negocios; d) La igualdad en las condiciones para todos los eventuales contratantes.

Entre los inconvenientes debe citarse: a) La imposibilidad de modificar las cláusulas predispuestas, debiendo limitar el contratante a la aceptación; b) La desigualdad económica subyacente de las partes que fortalece la posición contractual del predisponente, quien es más económicamente más fuerte, ejerce una actividad monopolizada y cuenta con mayor experiencia jurídica, lo cual en definitiva favorece la inserción de cláusulas vejatorias en detrimento de la otra parte; c) La celeridad de estos contratos contribuyen a la inclusión de cláusulas equivocadas, oscuras o redactadas maliciosamente, que determinan a la postre toda clase de abusos y fraudes. .

Más allá de lo afirmado anteriormente, convengamos desde ya que el contrato de adhesión conforma uno de los considerados contratos de consumo. Sin embargo, a poco de desentrañar este particular tópico del derecho contractual, se advierte que estamos ante una especial situación que deriva de la modalidad de adhesión a cláusulas predispuestas por el empresario, donde la autonomía de la voluntad del consumidor adherente se halla significativamente acotada, en lo que hace a la esfera de su libertad para elegir y negociar el contenido del acuerdo.

Dado que en el contrato de adhesión se encuentra previamente redactado e impuesto unilateralmente, esto impide recurrir a los criterios subjetivos de interpretación, pues no se puede buscar una intención común en los contratos porque, en rigor no ha existido una elaboración en común de la cual haya surgido el contenido del contrato. Por ello la interpretación del contrato de adhesión debe hacerse siempre objetivamente.

Desde la existencia de los contratos de adhesión este tema ha sido objeto de posiciones doctrinarias casi siempre encontradas sobre la naturaleza, concepto y características jurídicas de éstos. El tema fundamental estriba en el acuerdo de voluntades o voluntad unilateral.

Si una sola de las partes elabora el contenido del contrato estableciendo sus cláusulas y la otra parte solamente acepta en su integralidad este contenido, se encuentran estos ante dos posiciones: Una que afirma la voluntad unilateral consolida el acto jurídico, siendo la otra parte solamente un destinatario, en consecuencia no existe propiamente un contrato; por otro lado, conforme otra corriente afirmará que no deja de existir el contrato aunque la posición de una de las partes tenga dominio en su realización sin que a priori pueda establecerse que existe vicio de voluntad.

La doctrina se ha inclinado más por la segunda tesis, observándose además que el código civil guatemalteco en su sistemática considera los contratos por adhesión como contratos en masa y en contratos en general, referido el consentimiento como condición para la formación de los contratos, y que dejando a un segundo plano su objeto, este tipo de contratos se caracteriza por la forma de aceptación y constitución.

También se habla de una crisis de la autonomía de la voluntad, en los contratos de adhesión, y esto ha puesto en reelaboración y reconstrucción la teoría del contrato, abriéndose alternativas más flexibles para la comprensión de una sociedad de mercado y la standardización contractual, especialmente en el tema de la salud y seguridad.

Por lo menos, en el marco normativo, respecto a los contratos de consumo, se deben establecer:

a) En primer lugar, que los mismos necesariamente tienen que ser por escrito, y no ser formularios.

b) Además, se debe declarar la invalidez de estipulaciones que establezcan exoneraciones o limitaciones de responsabilidad.

c) También, la invalidez de estipulaciones que establezcan facultades unilaterales de rescisión o resolución del contrato. Invalidez de estipulaciones que establezcan prohibiciones de oponer excepciones. Invalidez de estipulaciones que establezcan prohibiciones de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

d) De estas observaciones también deben considerarse con carácter de complementariedad entre la normatividad de defensa del consumidor que establece las condiciones de la oferta para la adhesión y el código civil que establece las características de la aceptación. A pesar de que se reconoce que los costos de transacción siempre existirán en las contrataciones masivas así como que la venta al crédito ofrecerá el acceso de productos a consumidores de menores recursos, por tanto la contratación por adhesión se convertirá en un instrumento de integración de los sectores medios y bajos al mercado. Estas relaciones no dejan de ser privadas y caracterizantes de la vida común en la sociedad contemporánea para acceder a los

bienes y servicios, es decir, materia de necesaria regulación por normas específicas y concretas, como en el presente caso, con la creación de una Ley de Consumo, que regule entre otras cosas los contratos de consumo y que sea materia distinta a lo que han sido en la realidad guatemalteca, los contratos de adhesión, especialmente en los productos que tienen que ver con la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

Dentro del marco normativo que debe regir el deber general de seguridad, que deben comprender los contratos de consumo, se debe considerar lo siguiente:

Como regla general, los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas. En este caso, indiscutiblemente entra lo relativo a la alimentación.

Respecto a la información a los consumidores y usuarios sobre los riesgos de los bienes o servicios. Los empresarios deberán poder en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados. Por ejemplo, la realidad nacional respecto a lo que sucede con los componentes de los productos

transgènicos, que están a la venta en los supermercados y que los consumidores ignoran los efectos que podrían tener a mediano o largo plazo para la salud. Se debe aclarar que los productos químicos y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

Respecto a otras especificaciones relacionadas con la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, podría regularse que cualquier empresario que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:

- 1) La prohibición de tener o almacenar productos no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.
- 2) El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.
- 3) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto,

distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores y usuarios en establecimientos comerciales autorizados para venta al público, y del régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengan siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional;

4) El cumplimiento de la normativa que se establezca sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos;

5) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien;

6) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas;

7) La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido en esta norma y disposiciones que la desarrollen;

8) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento;

9) La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.

También deben regularse las medidas extraordinarias que se deben adoptar ante situaciones de urgencia y necesidad. Con carácter excepcional, ante situaciones de extrema gravedad que determinen una agresión indiscriminada a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, el Gobierno podrá constituir durante el tiempo imprescindible para hacer cesar la situación, un órgano en el que se integran y participaran activamente, que asumirá, las facultades administrativas que se le encomienden para garantizar la salud y seguridad de las personas, sus intereses económicos y sociales, la reparación de los daños sufridos, la exigencia de responsabilidades y la publicación de los resultados, para conocimiento de la generalidad.

En cuanto a la contratación se debe crear un marco normativo específico dentro de la ley, que deberá comprender por lo menos: Definición de contrato de consumo y debe indicar que son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario.

Los contratos con consumidores y usuarios se regirán, en todo lo que no esté expresamente establecido en esta normativa o en leyes especiales, por las

disposiciones legales que regulan los contratos civiles y mercantiles. La regulación sectorial de los contratos con los consumidores, en todo caso, debe respetar el nivel mínimo de protección dispensada en esta norma. Los contratos con consumidores y usuarios que incorporen condiciones generales de la contratación estarán sometidos a supervisión por el ente rector de las políticas de protección a los consumidores o usuarios que designen la ley y el Estado por consiguiente.

Dentro de los requisitos indispensables en la contratación, es que debe existir una información previa al contrato. Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo. A tales efectos serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta normativa y normas que resulten de aplicación y, además: 1. Nombre, razón social y domicilio completo del responsable de la oferta contractual y, en su caso, el nombre, razón social y la dirección completa del comerciante por cuya cuenta actúa. 2. Precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares. 3. Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración. 4. Procedimiento

de que dispone el consumidor para poner fin al contrato. 5) Garantías ofrecidas. 6) Idioma o idiomas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea el idioma en el que se le ha ofrecido la información previa a la contratación. 7. Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo. 8. La información precontractual debe facilitarse al consumidor de forma gratuita.

Dentro de los principios que debe regir la contratación en este caso, es que debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato, por lo tanto, deben prohibirse, en los contratos con consumidores, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato. En particular, en los contratos de prestación de servicios esenciales o suministro de productos alimenticios de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato. El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

También se debe tomar en cuenta aspectos normativos que resuelvan futuros conflictos

en cuanto a las cláusulas no negociadas individualmente y que se consideran abusivas. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas 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.

CONCLUSIONES

- 1- En la actualidad existe ausencia total de normas legales, para regular los contratos de consumo, dejando al consumidor o usuario en desventaja al momento de adquirir productos para consumo o para servicio.
- 2- Ante la ausencia de los contratos de consumo en las relaciones entre proveedores de bienes y servicios y consumidores o usuarios, se utilizan los denominados Contratos de adhesión, los cuales no son los adecuados en este tipo de relaciones.
- 3- La entidad encargada de proteger los derechos de los consumidores y usuarios (Diacó) no cumple su función, ya que tiene como fin principal lograr conciliar entre las partes, siendo juez y parte en la conciliación cuando el asunto se refiera a un servicio público.
- 4- No existe un marco normativo que regule de manera independiente y más efectiva la defensa de los consumidores y usuarios, como podría ser a través de la figura de la Procuraduría del consumidor
- 5- El Estado de Guatemala no cumple los compromisos internacionales en materia de protección de los derechos de los consumidores o usuarios.

RECOMENDACIONES

- 1- El comercio es una actividad importante para el desarrollo de la sociedad, es indispensable que el Congreso de la República apruebe la Ley de la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, y que en la misma se incluya los contratos de consumo o en su defecto se reforme la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 2- La comisión de Defensa del Consumidor y del Usuario del Congreso de la República, tiene la obligación de realizar un estudio de campo, con el objeto de determinar los abusos que sufren los consumidores o usuarios en manos de los proveedores de bienes o servicios, debiendo presentar proyectos de ley y o reformar de Ley.
- 3- Se hace necesario que el Congreso de la República cumpla con la obligación de emitir la disposición legal, para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, sea elevada a Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.
- 4- Es indispensable que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cumpla con el objetivo por el cual fue creado, supervisando, las condiciones en que se celebran los contratos entre proveedores de bienes o servicios y

consumidores o usuarios.

- 5 - El Estado debe de crear una infraestructura adecuada que permita formular y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor o usuario

ANEXO

El trabajo de campo consistió en la realización de una serie de doce preguntas, las cuales fueron dirigidas a funcionarios de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, por lo que se presentan los resultados del trabajo realizado.

CUADRO No. 1

Pregunta: ¿Considera usted que modernamente se ha utilizado con mayor frecuencia en las contrataciones de consumidores y usuarios los contratos de adhesión?

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero 2009.

CUADRO No. 2

Pregunta: ¿Cree usted que dentro del marco jurídico máximo de protección a los consumidores o usuarios es la Ley de Protección al Consumidor o Usuario?

Respuesta	Cantidad
Si.....	15
No.....	05
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 3

Pregunta ¿Es frecuente que existan quejas de usuarios y consumidores respecto a abusos a que se ven afectados

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 4

Pregunta: ¿Es casi siempre seguro que la solución del conflicto que se genera a través de una denuncia del consumidor y usuario se traduce en un resarcimiento económico?

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 5

Pregunta: ¿Considera que siempre existe una desventaja económica o material entre el consumidor o usuario y el proveedor de bienes y servicios?

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 6

Pregunta: ¿Cree usted que en la contratación mercantil, especialmente relacionada con los consumidores o usuarios deben de existir formas de equiparar a las dos parte, a través de los contratos?

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 7

Pregunta: ¿Tiene conocimiento de los contratos de consumo?

Respuesta	Cantidad
Si.....	10
No.....	10
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 8

Pregunta: ¿Según su experiencia, los contratos de consumo se encuentran regulados en la Ley del Consumidor y Usuario?

Respuesta	Cantidad
Si.....	03
No.....	17
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 9

Pregunta: ¿Considera que existe diferencia entre los contratos de adhesión y los contratos de consumo de acuerdo a la realidad guatemalteca?

Respuesta	Cantidad
Si.....	05
No.....	15
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 10

Pregunta: ¿En la prestación de servicios esenciales considera usted que los contratos no deben ser de adhesión sino contratos de consumo?

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 11

Pregunta: ¿Cree usted que los contratos de consumo debieran estar regulados en la Ley de protección al consumidor y usuario para equiparar las condiciones generales de los contratos especialmente en los servicios esenciales?

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

CUADRO No. 12

Pregunta ¿Considera que el Estado debe intervenir en que se regule los contratos de consumo en los servicios esenciales a favor de los consumidores o usuarios?

Respuesta	Cantidad
Si.....	20
No.....	00
Total:.....	20

Fuente: Investigación de campo, febrero año 2009.

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR DÍA, José. **Tratado de responsabilidad Civil**. Ed. José M. Cgica Jr SA 1996.

AGUIRRE GODOY, Mario. **Derecho procesal civil**: Guatemala segundo tomo. Ed. Universitaria 1973.

AGUILAR GUERRA, Vladimir. **El negocio jurídico**. F de León Impresos. S.A. 2da ed. Guatemala C.A 2002.

AGUIRRE MATOS, Roberto. **El Contrato de concesión comercial**. Tesis Doctoral. Guatemala 1983.

BRAÑAS, Alfonso. **Manual de derecho civil**. Ed. Estudiantil Fénix. Universidad de San Carlos de Guatemala, 1ª ed. Guatemala, 1998.

BROSETA PONT, Manuel. **Manual de derecho mercantil**. Ed Tecnos, S.A. Madrid 1971.

BARREIRO, José, **El derecho de daños en el código penal español**. Ed. Madrid, España 1983.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Ed. Heliasta, S.R.L. 14ava ed. Buenos Aires, 1979.

COSSIO y CORRAL, Alfonso. **Instituciones de derecho civil**. Tomo I Responsabilidad Civil, Ed. Civita S.A. 1991.

Diccionario de derecho privado. Ed. Labor, Barcelona. 1967.

Diccionario de lengua española. Ed. Océano, Barcelona, España 1989.

ESPIN CANOVAS, Diego, **Manual de derecho civil español**. Ed. Revista de Derecho Privado, Madrid 1959.

LAZARDE ÁLVAREZ C y BOTANA GARCIA G Colex, **Legislación sobre protección de los consumidores**. ed. Madrid 2002.

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

LÓPEZ LAPARRA, Julio Enrique. **Análisis del contrato mercantil del arrendamiento de vehículos en Guatemala**. Tesis de Graduación, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. 1999.

MARTINEZ RAVE, Gilberto, **Responsabilidad civil extracontractual**, 10ma ed. Ed. Temis S.A. Santa Fe, Bogota, Colombia 1998.

OSSORIO Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Ed. Heliasta, S.RL. 1996.

PUIG PEÑA, Federico. **Tratado de derecho civil**. Ed. Revista de Derecho Privado. Madrid 1957.

PORTO MACEDO, Junior Ronaldo. **La globalización, la regulación y el derecho del Consumidor**.

RODRÍGUEZ y RODRIGUEZ, Joaquín. **Derecho mercantil**. Editorial Porrúa, S.A Tomo II 2da ed. México.1969.

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

SUAY HÉRNANDEZ, BC. **Los Elementos básicos de los delitos y falta de daños**. Barcelona 1991. Legislación.

Legislación.

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

Ley de Protección al Consumidor y Usuario de la Republica de Guatemala.

Código Civil, decreto Ley 106 del Congreso de la República de Guatemala.

Código de Comercio Decreto 2.70 de la República de Guatemala.

Iniciativa de Ley de la Procuraduría para la Defensa del Consumidor y Usuario de la República de Guatemala.