

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

ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA
NECESIDAD DE SU PROTECCIÓN A TRAVÉS DE UN MARCO NORMATIVO
ESPECIFICO

MARIO RENE CANO GUTIERREZ

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2011

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

ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA
NECESIDAD DE SU PROTECCIÓN A TRAVÉS DE UN MARCO NORMATIVO
ESPECIFICO

TESIS

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

Por

MARIO RENE CANO GUTIERREZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, septiembre de 2011

**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. Mario Ismael Aguilar Elizardi
VOCAL III: Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV: Br. Modesto José Eduardo Salazar Diéguez
VOCAL V: Br. Pablo José Calderón Gálvez
SECRETARIO: Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Carlos Humberto de León Velasco
Vocal: Lic. Héctor David España Pineta
Secretario: Lic. Gamaliel Sentés Luna

Segunda Fase:

Presidente: Lic. Carlos Manuel Castro Monroy
Vocal: Lic. Gamaliel Sentés Luna
Secretario: Lic. Marco Tulio Escobar Herrera

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

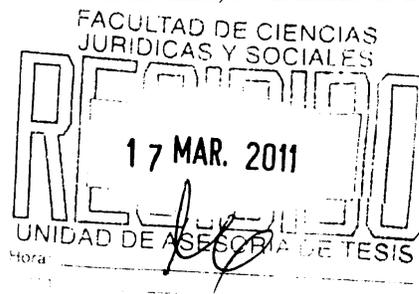


Lic. CARLOS ANTULIO SALAZAR URIZAR
Abogado y Notario - Col. 6279
Especialista en Derecho Laboral
8ª. Ave. 20-22 Zona 1, Oficina 4 Primer Nivel, Edificio Castañeda Molina
Tel. 22421156

Guatemala, 04 de marzo de 2010

Licenciado:

Marco Tulio Castillo Lutín
Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.



Respetable Licenciado.

En atención al nombramiento como Asesor de Tesis de la bachiller MARIO RENÉ CANO GUTIERREZ, me dirijo a usted haciendo referencia a la misma con el objeto de informar mi labor y oportunamente emitir dictamen correspondiente y habiendo revisado el trabajo encomendado:

EXPONGO

El trabajo de tesis se denomina **“ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE SU PROTECCIÓN A TRAVÉS DE UN MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO”**

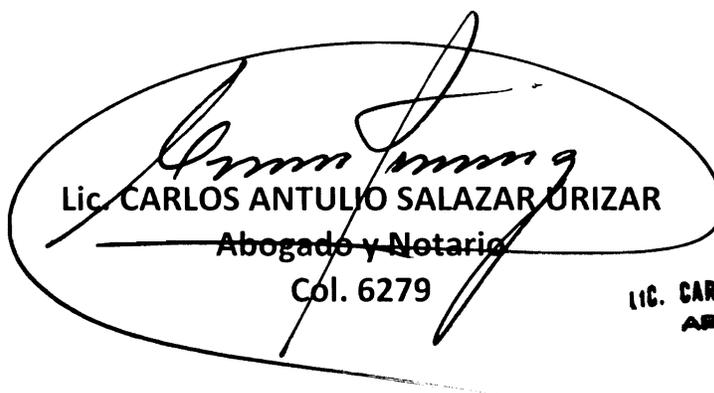
En el desarrollo de la revisión del trabajo de tesis relacionado, se discutieron algunos puntos en forma personal con el autor, realizándose los cambios y correcciones que la investigación requirió, además, se comprueba que la bibliografía y técnicas de investigación utilizadas fueron las adecuadas y por ende se establece que el trabajo cumple con los requisitos exigidos por el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, resulta procedente dar el presente dictamen favorable, aprobando el trabajo de tesis revisado.



Lic. CARLOS ANTULIO SALAZAR URIZAR
Abogado y Notario
Colegiado 6279
Especialista en Derecho Laboral
8ª Ave. 20-22 Zona 1, Oficina 4 Primer Nivel, Edificio Castañeda Molina
Tel. 22421156

En argumento de lo anterior, procedí a revisar los diferentes métodos y técnicas de investigación empleados, opinando que fueron aplicados adecuadamente, en virtud que con ellos, se obtuvo la información necesaria y objetiva para la elaboración, redacción y presentación final del presente trabajo; y en cuanto a las conclusiones y recomendaciones, comparto los argumentos vertidos por la autoría, puesto que las mismas se encuentran estructuradas de acuerdo al contenido del plan de investigación y están debidamente fundamentadas, por lo cual, brindan una valiosa contribución para el derecho común.

Sin otro particular me suscribo, atentamente,


Lic. CARLOS ANTULIO SALAZAR URIZAR
Abogado y Notario
Col. 6279

LIC. CARLOS ANTULIO SALAZAR URIZAR
ABOGADO Y NOTARIO



**UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, veinticuatro de marzo de dos mil once.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A): **CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES** para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante: **MARIO RENÉ CANO GUTIERREZ**, Intitulado: **“ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE SU PROTECCIÓN A TRAVÉS DE UN MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO”**.

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 las 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 estime pertinentes”.


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



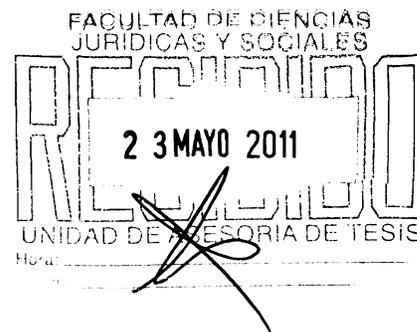
cc. Unidad de Tesis
CMCM/ Cpt.



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

Guatemala, 15 de Abril 2011.

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



Estimado Licenciado Castro Monroy:

Por este medio me dirijo a usted, con el propósito de informarle que de conformidad con el nombramiento de **REVISORA** que se me hiciera para asesorar al bachiller **MARIO RENÉ CANO GUTIERREZ**, respecto a su trabajo de tesis intitulado **ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE SU PROTECCION A TRAVÉS DE UN MARCO NORMATIVO ESPECIFICO**.

El trabajo desarrollado por el Bachiller Cano Gutierrez tiene un contenido científico y técnico, pues se refiere a una problemática que parte de una teoría general, poco estudiada actualmente, como es el el derecho de los consumidores especialmente en el ámbito de los servicios de la electricidad. Dentro de la propuesta de solución, determinó que como lo dicen los objetivos de su investigación, debiera regularse un marco normativo específico, haciendo la propuesta de acuerdo a las bases en el último apartado de la investigación. La redacción esta adecuada de todos los capítulos, y se considera que con el empleo del método científico, a través del análisis y la síntesis, fue posible que se haya encontrado la solución a la problemática planteada y en general, concluir satisfactoriamente.



En consecuencia, considero que el referido trabajo tiene un contenido científico y técnico, y que puede contribuir a que estudiosos sobre este tema, se motiven para profundizar aún más en esta problemática principalmente porque es muy reciente, por lo que reitero que el Bachiller Cano Gutiérrez utilizó la metodología y técnicas de investigación adecuadas, su redacción es congruente con los hallazgos, y aceptables encuentro las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada, por lo que considero que cumple con los requisitos que para el efecto establece el Artículo 32 del Normativo vigente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y emito el presente dictamen de revisora en forma favorable, para que pueda continuar con el trámite correspondiente, para su posterior evaluación por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Atentamente,

LICENCIADA
Coralia Carmina Contreras Flores
ABOGADA Y NOTARIA

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



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, diecinueve de julio del año dos mil once.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante MARIO RENÉ CANO GUTIERREZ, Titulado ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD Y LA NECESIDAD DE SU PROTECCIÓN A TRAVÉS DE UN MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

CMCM/sllh.

effc

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



21 Jul



DEDICATORIA

- A DIOS:** A el sea toda la gloria y la honra, Por la vida que me ha dado, porque sin el no sería nadie y que me ha permitido culminar otra etapa en mi vida.
- A MIS PADRES:** A mi mama Conchita Gutierrez (Q.E.P.D) que yo se que esta en un lugar especial con nuestro señor, por haber dado todo por mi y Mario Rene Cano Recinos por compartir sus conocimientos y consejos en la vida, así como todo el apoyo que me han brindado al obtener este triunfo.
- A MIS HERMANOS :** Allan Daniel Cano Gutiérrez y Juan Manuel Cano Gutiérrez, por su comprensión, confianza y apoyo incondicional.
- A MI ESPOSA:** Leslye Vanessa Abarca Lemus, por ser la persona que Dios puso en mi camino; a al mujer que amo con toda mi vida por ser mi apoyo y mi fortaleza, porque siempre creyó en mi.
- A MIS HIJAS :** Luciana Valentina y Leslye Andrea Cano Abarca por ser mi alegría, por ese amor tan especial y por ser el regalo mas grande que Dios me ha dado.
- A MI SUEGRA:** Lesvia Liliana Lemus Miranda por su apoyo incondicional y su cariño.
- AL LICENCIADO:** Avidán Ortiz Orellana, por ser mi amigo y por ser ejemplo de liderazgo.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala, porque aquí logre mis metas, especialmente a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la que me llena de orgullo pertenecer.



ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. Derecho de consumo.....	1
1.1. Definición.....	1
1.2. Antecedentes históricos de la protección a los derechos del consumidor en Guatemala.....	3
1.3. Situación actual.....	8
1.4. Principios que fundamentan el derecho de consumo.....	9

CAPÍTULO II

2. Marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores.....	15
2.1. Derecho interno.....	15
2.1.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	15
2.1.2. Ley de Protección al Consumidor y Usuario.....	16
2.1.3. Código Civil.....	23
2.1.4. Código de Comercio.....	29
2.2. Derecho internacional.....	36
2.3. Derecho comparado.....	52

CAPÍTULO III

3. La protección de los usuarios de la electricidad.....	55
3.1. La realidad nacional.....	55
3.2. Los derechos de los usuarios de la electricidad.....	62



3.3. Análisis de lo que sucede en la legislación comparada.....	65
3.3.1. República de España.....	65

CAPÍTULO IV

4. Necesidad de que se incluya en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario un marco regulatorio acerca de los derechos de los usuarios de la electricidad.....	91
4.1. Aspectos considerativos	91
4.2. Iniciativas de ley del congreso de la republica sobre la protección específica a los usuarios de la electricidad.....	92
4.3. Presentación de los resultados del trabajo de campo.....	99
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	111
BIBLIOGRAFÍA.....	113

INTRODUCCIÓN



El presente trabajo de investigación se elabora no sólo con el propósito de dar cumplimiento a uno de los requisitos que se exigen en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferirse el grado académico de Licenciado, sino por el interés que evidenció en quien escribe, acerca de la desprotección total que se tiene respecto a los servicios de electricidad, principalmente porque no se regula nada al respecto de ello en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y siendo evidente tal como quedó demostrado en el trabajo de campo, que las denuncias de abusos de los proveedores de los servicios de electricidad, que son de carácter semi privado, incurren diariamente en contra de los usuarios y esta problemática no tiene solución

Por ello, se hace un análisis de la legislación comparada al respecto, y la propuesta de solución ante esta problemática planteada.

El objetivo de la investigación es demostrar la importancia de crear una institución que proteja al usuario del servicio eléctrico y se tipifiquen delitos para aquellos proveedores de servicio eléctrico que abusen.

La hipótesis planteada es: El estado que protege a los consumidores del servicio eléctrico por medio de instituciones y leyes concretas se desarrolla adecuadamente.

El trabajo para una mejor comprensión se ha dividido en cuatro capítulos. En el primer capítulo, se hace un breve análisis de la protección nacional respecto al derecho de



consumo, antecedentes históricos, haciendo brevemente un análisis de su concepto, características; en el capítulo segundo, se determina cómo se manifiesta la protección de los derechos de los usuarios de la electricidad en un marco jurídico interno, derecho internacional así como en el derecho comparado; en el capítulo tercero, se hace un análisis de los problemas generados de la violación de los derechos de los usuarios de la electricidad su protección, la realidad nacional; en el capítulo cuarto, se establece la necesidad que se incluya en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario un marco regulatorio acerca de los derechos de los usuarios de la electricidad, también se plantea la propuesta de solución tomando como base los resultados del trabajo de campo.

Los métodos empleados dentro de este análisis fueron: el analítico, sintético, inductivo y deductivo. Las técnicas utilizadas fueron: la investigación documental, el fichaje, la recopilación y el ordenamiento de datos; y se plantearon las conclusiones y recomendaciones correspondientes, con las cuales se comprobó la hipótesis planteada y los objetivos propuestos fueron alcanzados.

Este trabajo fue realizado con el propósito de resolver la problemática en que viven los usuarios que reciben el servicio de consumo de energía eléctrica, de alguna manera se ha podido avanzar en el reconocimiento de estos derechos que sin ninguna duda contribuye a posibilitar la adopción de Convenios Internacionales; pero falta la voluntad de la sociedad y del Estado para terminar con la violación de los derechos humanos de los usuarios.



CAPÍTULO I

1. El derecho de consumo

1.1. Definición

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.

“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”.¹

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

El derecho del consumo no es una rama autónoma del 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.

¹ [wikipedia.org/wiki/Derecho del consumo](http://wikipedia.org/wiki/Derecho_del_consumo) (consultado 10/02/2010)



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.

El 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."²

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

Se ha dicho que 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. Sin embargo, en el caso de Guatemala, aun no se encuentra considerada como una disciplina autónoma, sino como parte del Derecho Mercantil.

² Ángel Acedo Penco. **Nociones de derecho de consumo. Aspectos de protección jurídica de los consumidores** Pág. 211



1.2. Antecedentes históricos de la protección a los derechos del consumidor en

Guatemala

A Raíz de establecer un Gobierno Constitucional en el poder y creyendo necesario reestructurar las instituciones, se dispuso a través del Decreto 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo que en su artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio

- a) Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos: Creada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto No. 90 Ley de Emergencias Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.
- b) Oficina de Estabilización Económica: En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; por lo que se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida por que su estructura no era viable para los recursos de la nación.
- c) Dirección General de la Economía Nacional: Creada por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, debido a que en el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la Oficina anterior, por esta razón se



suprimió para crear la Dirección General de la Economía Nacional; dándole las atribuciones que correspondía a la Oficina suprimida. Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual quedó de todo lo relativo a controles de ese tipo.

- d) Dirección General de Comercio Industrial y Controles: En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por Acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.
- e) Departamento Administrativo de Economía y Trabajo: En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la Oficina que se cancelaba. Un año después debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones, estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.



- f) Dirección de Política Comercial y Financiera: El 31 de mayo de 1966 se dispuso en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera, entre las atribuciones que se le daban, se decía que debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.
- g) Dirección de Comercio Interno y Exterior: En el Acuerdo Gubernativo del 3 de enero de 1968, se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera y la Dirección de Comercio Exterior, creándose la Dirección de Comercio Interior y Exterior, disponiéndose que, en lo que se refiere a precios, deberían proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno, como se puede observar esta atribución es similar a la que aparecía antes de la función indicada, con la única variante que se volvió a hablar de control de precios.
- h) Oficina de Control de Precios: Por Acuerdo No. 79 del Ministerio de Economía de fecha 17 de septiembre de 1979 del Ministerio de Economía de fecha 17 de septiembre de 1974 se creó la Oficina de Control de Precios adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, para lograr los objetivos de las medidas anti inflacionarias que se ha fijado el Gobierno.
- i) Dirección General de Comercio: En el Acuerdo Gubernativo No. 88-85 fecha 11 de febrero de 1985, el Jefe de Estado, considera crear la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior y la Oficina de Regulación de Precios del citado Ministerio, tendrá jurisdicción en toda la República y una duración indefinida. Se canceló el Centro Nacional de Promoción de las Exportaciones GUATEXPRO, con el objeto de racionalizar los recursos y evitar la duplicidad de funciones.



El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió la primera Ley (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía V. de fecha 14 de enero de 1985), cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contemplaba.

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que las Naciones Unidas, en su Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, definieron el quehacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron la Ley y el Reglamento antes indicados.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

No es sino hasta el año 1986, cuando se inicia un esfuerzo formal para hacer efectiva la obligación del Estado en este campo, con la vigencia a partir del 14 de enero de ese año de la Constitución de la República de Guatemala, la que en su artículo 119



“Obligaciones del Estado”, señala que son fundamentales para el Estado, entre otras, 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 (literal i).

En cuanto a lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como tal, esta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo No. 425-95. En esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.

El Reglamento del acuerdo de creación de la DIACO, contenido en Acuerdo Ministerial número 250-95 de fecha 10 de octubre de dicho año, explicita sus funciones y atribuciones, relacionadas con la asistencia a los consumidores en sus reclamaciones contra los proveedores, facilitar información sobre las condiciones y buen uso de los productos, contribuir a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de los consumidores y otras. De esa manera se inicia su fortalecimiento institucional.

Dados los cambios que implicaba el mejoramiento y la modernización del marco jurídico de protección al consumidor y usuario, dentro de las corrientes mundiales enfocadas hacia la globalización y al manejo de una economía moderna en un



ambiente de libre mercado y de competencia, el Ejecutivo elaboró y envió al Organismo Legislativo el Proyecto de la Ley vigente de Protección al Consumidor y Usuario, considerando los enfoques modernos sobre la materia. Dicho proyecto finalmente fue aprobado el 18 de febrero de 2003 mediante el Decreto 006-2003 (vigente a partir del 26 de marzo de 2003), proporcionando a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), entidad responsable de su aplicación, nuevos instrumentos para hacer más eficiente la tutelaridad en la defensa de los consumidores y usuarios que dicha Ley le confiere.

1.3. Situación actual

La actual Dirección de Protección al Consumidor y Usuario, funciona como una dependencia del Ministerio de Economía, según lo establece el artículo 53 de la Ley citada, con independencia funcional y técnica y con competencia en el ámbito nacional. Como se indica al principio, el Reglamento de dicha Ley, contenido en el Acuerdo Gubernativo número 777-2003, entro en vigencia el 22 de diciembre de 2003 y desarrolla los procedimientos administrativos para la aplicación de la Ley. En su artículo 53, otorga sesenta (60) días hábiles a partir de su vigencia para que los proveedores de bienes y servicios se ajusten a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; este plazo venció el 18 de marzo de 2004. A su vez, en lo que respecta a los instrumentos de pesaje, el mismo Reglamento en su artículo 11, establece el plazo de 90 días para cumplir con las regulaciones correspondientes, dicho plazo también se ha vencido.

Dentro del actual marco legal, una de las principales funciones tutelares que debe implementar la DIACO, es la de educar y orientar al consumidor o usuario en cuanto a saber elegir y escoger los bienes y servicios que desee adquirir o contratar en las mejores condiciones, así como hacer valer los derechos que le asisten como tal y cómo y dónde puede ejercer y/o reclamar dichos derecho.

1.4. Principios que fundamentan el derecho de consumo

En primer lugar, vale decir, que los derechos de los consumidores tienen carácter irrenunciable, porque ningún vendedor puede imponernos que renunciemos a los derechos a la salud, seguridad, información, reparación de daños

Dentro de los que se señalan como fundamentales se encuentran:

- a) Derecho a la protección de la salud y seguridad: Este principio señala que ningún producto, actividad o servicio puesto en el mercado tendrá riesgo para la salud o seguridad del consumidor o usuario y en caso de que haya artículos que sin ser peligrosos puedan no ser recomendables para algunos usuarios es obligatorio informar en el etiquetado de los riesgos, consecuencias y cómo evitarlos.

Con la finalidad de garantizar la protección de este derecho la ley establece:

- Prohibición de aditivos no autorizados expresamente.



- Prohibición de almacenamiento de productos tóxicos en locales y transporte de alimentos y bebidas
 - Control de los productos tóxicos o venenosos
 - Prohibición de la venta a domicilio de bebidas y alimentos
 - Regulación de las condiciones de venta ambulante
 - Control de los productos manufacturados que afecten a la seguridad física de las personas y retirada de los productos que supongan un riesgo previsible para la salud de las personas.
- b) Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales: Se refiere a que es un derecho reconocido en cuanto a los intereses económicos sociales y quizás más importantes para el consumidor, ya que le permite exigir la reparación de los daños que haya sufrido como consecuencia de la adquisición de bienes o la prestación de servicios.

Este derecho protege la economía doméstica. Se trata de garantizar que la publicidad, promociones y ofertas, los sorteos, las cláusulas de los contratos, las garantías de los productos no le engañen.

La publicidad tiene un impacto social, trata de influir en el comportamiento de los consumidores. En el caso de las leyes, como las de Guatemala, se regula por ejemplo, la publicidad engañosa.

Es por ello que en muchas legislaciones se establece que las cláusulas de los contratos deben cumplir una serie de requisitos, entre los que señalan los siguientes:



- Han de ser claras, concretas, sencillas y fácilmente comprensibles
- Cuando hay duda en la interpretación de alguna cláusula se resolverá en contra del suministrador.
- Salvo que se renuncie, hay una obligación de entregar recibo, justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente desglosado.
- No deberán contener ninguna clase de limitación absoluta de responsabilidad frente al consumidor o usuario.
- No podrá imponerse la renuncia a los derechos del consumidor y usuario reconocidos en la ley
- Prevalecerán las cláusulas particulares frente a las generales, siempre que aquéllas sean más beneficiosas que éstas.

Otra manifestación más del derecho a la protección de los intereses económicos y sociales es la relativa a la garantía postventa de los productos, que debe entregarse al consumidor en el momento de la compra y que debe contener como mínimo los siguientes datos:

- Modelo y denominación comercial del objeto adquirido
- Nombre del titular del establecimiento o vendedor.
- Nombre del titular de la garantía o comprador
- Los derechos del titular de la garantía (reparaciones y accesorios que incluye)
- El plazo de duración de la garantía

Por lo anterior, lo que garantiza como mínimo el cumplimiento de este derecho es:



- La reparación sin ningún costo de los defectos de fabricación.
 - Si la reparación no lo arregla, a que nos cambien la cosa comprada por otra igual o a que nos devuelvan el precio pagado.
 - Tener un servicio técnico y a que los repuestos duren un cierto tiempo.
- c) Derecho a la información: Este es otro de los derechos básicos de los consumidores y que complementa a los anteriores. Es el derecho que se tiene en calidad de consumidores a saber y conocer suficientemente las características reales de los productos y servicios que nos ofrecen y ese conocimiento debe ser de forma directa e inmediata.

Los fabricantes están obligados por ley a indicar: nombre genérico o marca comercial, naturaleza del producto, composición, categoría, cantidad, precio de venta al público, fecha de caducidad e instrucciones de uso o consumo.

Por otra parte, el derecho a la información supone la facultad del consumidor de acudir a las oficinas de información públicas. Estas oficinas tienen el siguiente cometido:

Informan, ayudan y orientan a consumidor para ejercer adecuadamente su derecho.

Facilitan direcciones de organizaciones, centros y organismos relacionados con el consumo

Realizan charlas, cursos y otras actividades para formar y educar en temas de consumo

Reciben quejas y reclamaciones, intentando mediar para obtener su resolución, remitiéndolas a los organismos que correspondan.

- d) Derecho a la educación y formación en materia de consumo: Este es otro derecho fundamental, pues resulta evidente de que se hace necesario formar a la población para adquirir hábitos saludables para que puedan acceder con mayor libertad a los bienes del mercado, utilizarlos de manera más racional y evitar riesgos.

Los medios de comunicación públicos, las asociaciones de consumidores, las oficinas de información al consumidor y la educación escolar son instrumentos fundamentales para ello.

- e) Derecho de representación, consulta y participación: Respecto a este derecho vale decir que es casi imposible que cada consumidor pueda dar su opinión de manera individual ante cualquier conflicto que afecte al colectivo. Por eso, este derecho se ejerce de manera indirecta, a través de las Asociaciones de Consumidores. Sus propuestas no siempre son recogidas por el Parlamento, aunque sí oídas, contribuyendo a dar un enfoque realista de los derechos de los ciudadanos.
- f) Derecho a obtener protección ante cualquier situación que cause inferioridad, subordinación o indefensión: En ocasiones el consumidor es la parte más débil de la relación jurídica que se establece entre él y el comprador. La ley se hace eco de estas situaciones y establece unas acciones que adoptarán los poderes públicos que permitan a los consumidores estar en condiciones de mayor igualdad:



- Campañas de orientación al consumo, campañas de control de calidad
- Análisis de las reclamaciones o quejas que impliquen obligaciones innecesarias de cumplimentar impresos y aportar datos, trámites sin utilidad para el consumidor con costes desproporcionados, limitaciones abusivas de garantías, controles, repuestos o reparaciones, dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio etc.

g) Derecho a la reparación de los daños y perjuicios que se le causen: En el caso de haber sido víctima de un engaño, fraude o similar tiene derecho a recibir una compensación por ello. Todos los consumidores tenemos derecho a que nos indemnicen por los daños y perjuicios que nos ocasionen, salvo que el daño se deba exclusivamente a una mala utilización por nuestra parte. Así, si utilizamos el producto sin seguir las instrucciones indicadas por el fabricante, la responsabilidad es sólo nuestra y no podremos exigir compensación del daño.

La vía más eficaz para conseguir una rápida respuesta a nuestros conflictos de consumo es el arbitraje de consumo que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas de consumo: el comprador y el vendedor.



CAPÍTULO II

2. Marco jurídico de protección de los derechos de los consumidores

Hace algunos años, se pensaba que el problema de la protección al consumidor, no concernía sino a países desarrollados, a sociedades de consumo donde la existencia de múltiples y poderosos comerciantes privados, y la intensa actividad comercial en que participan los ciudadanos requiere de la intervención del Estado para la protección de éstos últimos ante los primeros, sin embargo la voluntad política del Estado, desde los primeros años de la Revolución, ha estado orientada a este fin desde la temprana fecha 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo que en su artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio cuyo contenido esencial era evitar el encarecimiento injustificado de la vida, impidiendo toda forma de especulación mercantil.

2.1 Derecho interno

2.1.1. Constitución Política de la Republica de Guatemala

Si bien la Constitución se refiere a la libertad de industria y empresa, o comercio, también, regula aspectos relacionados con la salud y seguridad, y la protección de las como un deber común y esencial para el Estado. 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, se encuentra fundamentado en los artículos 2, 4, 44 y 119 inciso i) de la Constitución.

2.1.2. Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Esta normativa es la más importante que existe actualmente en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, a pesar de que en el tema de la protección de los usuarios de la electricidad no se establece nada al respecto en forma específica, por lo que a continuación se describen las normas más importantes:

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

Artículo 2 Ámbito de aplicación. Están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicara a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas. Lo normado en leyes especiales, así como en los servicios públicos con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los órganos que la misma contemple, se regirán por esas normas, aplicándose esta ley en forma supletoria. Esta ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título facultativo.



Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de esta ley se entenderá por: a) Anunciante: Proveedor que, mediante publicidad se propone ilustrar al público sobre la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituyen el objeto de su actividad. b) Bienes: Son las cosas que por sus características pueden ser apropiables y enajenables. c) Consumidor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza. d) Contratos de Adhesión: Es aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor, sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar. e) Oferta: Práctica comercial transitoria, consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios más bajos que los habituales en el respectivo establecimiento. f) Promoción: Práctica comercial transitoria, cualquiera que sea la forma utilizada en su difusión, consistente en el ofrecimiento al público de bienes y/o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que impliquen una oferta. g) Proveedor: Persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa. h) Publicidad: Comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar bienes o servicios. i) Servicio: Prestación destinada a satisfacer necesidades o intereses del consumidor o usuario y que se pone a disposición por el proveedor. j) Servicios Públicos. Los servicios de energía eléctrica, telefonía celular, fija pública o domiciliar, transmisiones de televisión

en sus distintas formas, telecomunicaciones en general y agua potable prestados en el domicilio o locales del consumidor o usuario, drenajes, recolección de desechos, transporte cualquiera otros servicios públicos que se prestan a usuarios o consumidores, por medio de empresas organizadas públicas o privadas para la prestación generalizada de estos servicios. k) Usuario: Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado. l) Dirección: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía, la que podrá abreviar DIACO o denominarse la Dirección, para los efectos de la presente Ley.

De los derechos de consumidores y usuarios. Artículo 4. Derechos de Consumidores y Usuarios. Sin perjuicio de los establecidos en otras leyes, son derechos básicos de los consumidores y usuarios: a) La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios. b) La libertad de elección del bien o servicio. c) La libertad de contratación. d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar. e) La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor. f) La reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que se haya pagado en exceso, cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada. g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o



marque el producto en el establecimiento comercial respectivo. h) La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo. En este caso el consumidor o usuario no está obligado a asumir responsabilidad ni a efectuar pago alguno, salvo si se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío o entrega del bien o lo ha utilizado o consumido. i) Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones. j) Utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

Artículo 5. Obligaciones. Son obligaciones del consumidor o usuario: a) Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato. b) Utilizar los bienes y servicios en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas. c) Prevenir la contaminación ambiental mediante el consumo racional de bienes y servicios.

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



Artículo 9. Finalidades. Las organizaciones de consumidores y usuarios tendrán por finalidad: a) Promover, proteger y defender los intereses de los consumidores y usuarios. b) Difundir el contenido de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias. c) Informar, orientar y educar a los consumidores y usuarios por cualquier medio de difusión que consideren conveniente, en el adecuado ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones y brindarles asesoría cuando la requieran. d) Estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo. e) Representar a sus asociados ante las autoridades administrativas del país, en todos los asuntos de interés general y particular, salvo que los asociados decidieran ejercer personalmente las acciones que les correspondan. f) Recopilar, recabar y difundir información que se considere conveniente para los consumidores y usuarios. g) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor y usuario. h) Recibir reclamos de consumidores o usuarios y presentar las denuncias correspondientes. i) Organizar y realizar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda información de interés para los consumidores y usuarios. En los estudios sobre controles de calidad, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos correspondientes.

De los proveedores. Artículo 14. Derechos. Son derechos del proveedor, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política de la República y en las demás leyes del país: a) Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan. b) Exigir al consumidor o usuario el cumplimiento de los contratos válidamente celebrados. c) El libre acceso a



los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren entre proveedores y consumidores o usuarios. d) Los demás que establecen las leyes del país.

Artículo 15. Obligaciones. Sin perjuicio de las contenidas en otras leyes, son obligaciones de los proveedores: a) Cumplir las obligaciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte. b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios. c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee. d) Cumplir con las leyes tributarias del país. e) Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley. f) Utilizar el idioma español en las especificaciones de contenido, manejo, uso, fecha de producción, de vencimiento y demás indicaciones de los productos que se ofrecen al público. g) Traducir al idioma español las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador. h) Indicar con caracteres gráficos notorios cuando se ofrezcan al público productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura. i) Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenidos. j) Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados. k) Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose



deudora emita pago a su favor. l) Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad. m) Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega, los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ello, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos u otros. n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio. Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el Impuesto del Valor Agregado (IVA). o) Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales. p) Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto, así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio. q) Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que se hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente. r) Responsabilizarse por los productos cuyo uso resulte peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no se comercializa bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración. s) Responsabilizarse porque, al introducir un bien en el mercado del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comuniquen e informe al público sobre la existencia de dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud. t) Resarcir al consumidor y/o usuario de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasione debido al incumplimiento de lo



convenido con él, de las disposiciones de la presente ley o de otras vigentes del país que sean aplicables. u) Respetar la dignidad de la persona humana no discriminando al consumidor o usuario, negándose injustificada o arbitrariamente a proveer un bien o prestar un servicio. v) Atender los reclamos formulados por los consumidores o usuarios, sin condición alguna. w) Proporcionar la información que le sea requerida por la autoridad competente. x) Las demás contenidas en ésta y otras leyes del país que le sean aplicables. Esta ley se rige por el funcionamiento de un ente administrativo que emana o depende del Ministerio de Economía como lo es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario.

2.1.3 Código Civil

Se encuentra contenido en el Decreto Ley 106, y dentro de las normas más importantes en el derecho de consumo, son las siguientes:

Artículo 1.- (Personalidad).- La personalidad civil comienza con el nacimiento y termina con la muerte; sin embargo, al que está por nacer se le considera nacido para todo lo que le favorece, siempre que nazca en condiciones de viabilidad.

Artículo 8.- (Capacidad).- La capacidad para el ejercicio de los derechos civiles se adquiere por la mayoría de edad. Son mayores de edad los que han cumplido dieciocho años. Los menores que han cumplido catorce años son capaces para algunos actos determinados por la ley.



Artículo 16.- La persona jurídica forma una entidad civil distinta de sus miembros individualmente considerados; puede ejercitar todos los derechos y contraer las obligaciones que sean necesarias para realizar sus fines y será representada por la persona u órgano que designe la ley, las reglas de su institución, sus estatutos o reglamentos, o la escritura social.

Artículo 1251. El negocio jurídico requiere para su validez: capacidad legal del sujeto que declara su voluntad, consentimiento que no adolezca de vicio y objeto lícito.

Artículo 1252. La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita y resultar también de la presunción de la ley en los casos en que ésta lo disponga expresamente.

Artículo 1253. El silencio no se considerará como manifestación tácita de voluntad sino en los casos en que existe, para la parte a quien afecta, la obligación de explicarse.

Artículo 1254. Toda persona es legalmente capaz para hacer declaración de voluntad en un negocio jurídico, salvo aquéllas a quienes la ley declare específicamente incapaces.

Artículo 1255. La incapacidad relativa de una de las partes no puede ser invocada por la otra en su propio beneficio, si oportunamente la hubiere conocido.

Artículo 1256. Cuando la ley no declare una forma específica para un negocio jurídico, los interesados pueden usar la que juzguen conveniente.



Artículo 1257. Es anulable el negocio jurídico cuando la declaración de voluntad emane de error, de dolo, de simulación o de violencia. La nulidad no puede pedirla o demandarla la parte que hubiere causado el vicio.

Artículo 1258. El error es causa de nulidad cuando recae sobre la sustancia de la cosa que le sirve de objeto, o sobre cualquiera circunstancia que fuere la causa principal de la declaración de voluntad.

Artículo 1259. El error sobre la persona sólo invalidará el negocio jurídico cuando la consideración a ella hubiere sido el motivo principal del mismo.

Artículo 1260. El error de cuenta sólo dará lugar a su corrección.

Artículo 1261. Dolo es toda sugestión o artificio que se emplee para inducir a error o mantener en él a alguna de las partes.

Artículo 1262. El dolo de una de las partes y el dolo que proviene de un tercero, sabiéndolo aquélla, produce la nulidad si ha sido la causa determinante del negocio jurídico.

Artículo 1263. La omisión dolosa produce los mismos efectos que la acción dolosa.

Artículo 1264. Será ineficaz el consentimiento prestado por violencia o intimidación.

Artículo 1265. La violencia o intimidación deben ser de tal naturaleza que causen impresión profunda en el ánimo de una persona razonable y le inspiren el temor de exponer su persona o su honra o la de su cónyuge o conviviente de hecho,



ascendientes, descendientes o hermanos, a un mal grave o a la pérdida considerable de sus bienes. Si se trata de otras personas, el juez podrá declarar la nulidad según las circunstancias.

Artículo 1266. Para calificar la violencia o intimidación, debe atenderse a la edad, al sexo, a la condición de la persona y demás circunstancias que puedan influir sobre su gravedad.

Artículo 1267. La amenaza del ejercicio regular de un derecho y el temor reverencial, esto es, el sólo temor de desagradar a las personas a quienes se debe sumisión y respeto, no anularán el acto o negocio.

Artículo 1268. Si habiendo cesado la violencia o siendo conocido el error o el dolo, el que sufrió la violencia o padeció el engaño ratifica su voluntad o no reclama dentro del término de la prescripción, el negocio adquiere toda su validez.

Artículo 1319. Toda obligación resultante de un acto o declaración de voluntad consiste en dar, hacer o no hacer alguna cosa.

Artículo 1517. Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación.

Respecto a los contratos de adhesión

Artículo 1520. Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan



perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas.

Contrato de adhesión. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario. Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público haga demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Procurador General de la Nación o el representante de la municipalidad respectiva, pedir la revisión de las condiciones impuestas.

Forma de los contratos

Artículo 1574. Toda persona puede contratar y obligarse: 1°. Por escritura pública; 2°. Por documento privado o por acta levantada ante el alcalde del lugar; 3°. Por correspondencia; y, 4°. Verbalmente.

Artículo 1575. El contrato cuyo valor exceda de trescientos quetzales, debe constar por escrito. Si el contrato fuere mercantil puede hacerse verbalmente si no pasa de mil quetzales.

Interpretación de los contratos.

Artículo 1593. 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.



Artículo 1594. Por muy generales que sean los términos en que aparezca redactado un contrato, no deberán entenderse comprendidos en él, cosas distintas y casos diferentes de aquellos sobre los que los interesados se propusieron contratar.

Artículo 1595. Las frases y palabras que puedan interpretarse en diverso sentido, deben entenderse en aquel que sea más conforme con la materia del contrato.

Artículo 1596. Si alguna cláusula permitiere diversos o contrarios sentidos, deberá entenderse en el más adecuado para que produzca efecto, según la naturaleza del contrato.

Artículo 1597. Cuando dos o más cláusulas se contradigan entre sí, de tal manera que sea imposible su coexistencia, prevalecerá la cláusula o las cláusulas que sean más conformes con la naturaleza del contrato y con la intención de las partes.

Artículo 1598. Las cláusulas de los contratos se interpretarán las unas por las otras, atribuyendo a las dudosas el sentido que resulte del conjunto de todas.

Artículo 1599. Las cláusulas ambiguas se interpretarán con arreglo a lo que el uso y la costumbre determinan en el lugar en que el contrato se haya otorgado.

Artículo 1600. Las cláusulas oscuras, ambiguas o contradictorias de un contrato, insertas en modelos o formularios preparados de antemano por uno de los contratantes, se interpretarán en favor del otro contratante.

Artículo 1601. Cuando en un contrato se ha expresado un caso para explicar la obligación, no se entenderá que se quiso restringir toda la obligación a este caso solamente, excluyendo los otros a que naturalmente se extienda.

Artículo 1602. Si la duda no puede resolverse por los medios indicados debe decidirse en favor del obligado.

Artículo 1603. Tratándose de una obligación, debe estarse, en caso de duda, más por la negativa que por la afirmativa, y viceversa, si se trata de una liberación.

Artículo 1604. Cuando por los términos en que está concebido el contrato, no pueda conocerse la intención o voluntad de los contratantes sobre el objeto principal, la obligación carece de valor

Artículo 1645. Toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente, sea por descuido o imprudencia, está obligada a repararlo, salvo que demuestre que el daño o perjuicio se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima.

Artículo 1646. El responsable de un delito doloso o culposo, está obligado a reparar a la víctima los daños o perjuicios que le haya causado.

2.1.4 Código de Comercio

Esta normativa es las más importantes quizá en el tema del derecho de consumo, y regula aspectos generales acerca de los derechos de los consumidores y usuarios con



respecto a los proveedores de bienes o servicios, y dentro de ella, se puede describir la siguiente:

Artículo 1. Aplicabilidad. Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se registrarán 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.

Artículo 2. Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: 1º. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. 2º. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. 3º. La Banca, seguros y fianzas. 4º. Las auxiliares de las anteriores.

Artículo 6. Capacidad. Tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme al Código Civil, son hábiles para contratar y obligarse.

De las obligaciones en general. Artículo 669. Principios Filosóficos. 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.

Artículo 670. Representación aparente. Quien haya dado lugar, con actos positivos u omisiones graves a que se crea, conforme a los usos del comercio, que alguna



persona está facultada para actuar como su representante, no podrá invocar la falta de representación respecto a terceros de buena fe.

Artículo 671. Formalidades de los contratos. 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.

Artículo 672. Contratos mediante formularios. Los contratos celebrados en formularios destinados a disciplinar de manera uniforme determinadas relaciones contractuales, se regirán por las siguientes reglas: 1º. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario. 2º. Cualquier renuncia de derecho sólo será válida si aparece subrayada 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.

Artículo 673. Contratos mediante pólizas. En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación. Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al qué



solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último. Los dos párrafos anteriores deben insertarse textualmente en el documento y si se omiten, se estará a los términos de la solicitud original. Son aplicables a los contratos a que se refiere este artículo las reglas establecidas en el anterior.

Artículo 674. Solidaridad de deudores. En las obligaciones mercantiles los codeudores serán solidarios, salvo pacto expreso en contrario. Todo fiador de obligación mercantil, aunque no sea comerciante, será solidario con el deudor principal y con los otros fiadores, salvo lo que se estipule en el contrato.

Artículo 675. Obligación sin plazo. Son exigibles inmediatamente las obligaciones para cuyo cumplimiento no se hubiere fijado un término en el contrato, salvo que el plazo sea consecuencia de la propia naturaleza de éste. 11. Artículo 676. PRORROGA. En las obligaciones y contratos mercantiles, toda prórroga debe ser expresa.

Artículo 677. Mora. En las obligaciones y contratos mercantiles se incurre en mora, sin necesidad de requerimiento, desde el día siguiente a aquel en que venzan o sean exigibles. Se exceptúan de lo dispuesto en este artículo los títulos de crédito y las obligaciones y contratos en que expresamente se haya pactado lo contrario.

Artículo 678. Obligación sobre cosa cierta. Si la obligación tuviere por objeto cosa cierta y determinada, o determinable por su género y cantidad, el deudor moroso pagará, por concepto de daños y perjuicios, en defecto del pacto, el interés legal sobre el valor de la cosa. El valor de la cosa será el fijado por las partes en el contrato y, a



falta de fijación: 1º. El que tenga en plaza el día de vencimiento. 2º. El de su cotización en bolsa, si se trata de títulos de crédito. 3º. A falta de uno u otro, el que se fije por expertos.

Artículo 679. Obligaciones pecuniarias. Si el acreedor estimare que los daños y perjuicios que se le ocasionaron por incumplimiento, fueron mayores que los fijados en el artículo que antecede, podrá reclamar el excedente.

Artículo 680. Incumplimiento de leyes fiscales. Los efectos de los contratos y actos mercantiles no se perjudican ni suspenden por el incumplimiento de leyes fiscales, sin que esta disposición libere a los responsables de las sanciones que tales leyes impongan.

Artículo 681 libertad de contratación. Nadie puede ser obligado a contratar, sino cuando el rehusarse a ello constituya un acto ilícito o abuso de derecho.

Artículo 682. Derecho de retención. El acreedor cuyo crédito sea exigible, podrá retener los bienes muebles o inmuebles de su deudor que se hallaren en su poder, o de los que tuvieren la disposición por medio de títulos de crédito representativos.

Artículo 683. Obligaciones. El que retiene tendrá las obligaciones de un depositario.

Artículo 684. Cesación. El derecho de retención cesará si el deudor consigna el importe del adeudo, o da garantía suficiente por él.



Artículo 685. Transmisión de bienes. El derecho de retención no cesará, porque el deudor transmita la propiedad de los bienes retenidos.

Artículo 686. Embargo de cosa retenida. En caso de que la cosa retenida sea embargada, quien la retiene tendrá derecho: 1º. A conservar la cosa con el carácter de depositario judicial y tomar las medidas necesarias si los bienes pudieren sufrir descomposición o pérdida considerable de su valor. 2º. A ser pagado preferentemente, si el bien retenido estaba en su poder en razón del mismo contrato que originó su crédito. 3º. A ser pagado con prelación al embargante, si la creación del crédito de éste es posterior a la retención.

Artículo 687. Obligaciones derivadas de la retención. El que ejercite el derecho de retención queda obligado a pagar las costas, los daños y perjuicios: 1º. Si no entabla la demanda dentro del término legal. 2º. Si se declara improcedente la demanda.

Artículo 688. Terminación. Únicamente en los contratos de tracto sucesivo, y en los de ejecución diferida, puede el deudor demandar la terminación si la prestación a su cargo se vuelve excesivamente onerosa, por sobrevenir hechos extraordinarios e imprevisibles. La terminación no afectará las prestaciones ya ejecutadas ni aquéllas respecto de las cuales el deudor hubiere incurrido en mora. No procederá la terminación en los casos de los contratos aleatorios; ni tampoco en los conmutativos, si la onerosidad superveniente es riesgo normal de ellos.



Artículo 689. Nulidad. La nulidad que afecte las obligaciones de una de las partes, no anulará un negocio jurídico plurilateral, salvo que la realización del fin perseguido con éste resulte imposible, si no subsisten dichas obligaciones.

Artículo 690. Calidad de mercaderías. Si no se hubiere determinado con precisión la especie o calidad de las mercaderías que habrán de entregarse, sólo podrá exigirse al deudor, la entrega de mercaderías de especie o calidad medias.

Artículo 691. Capitalización de intereses. En las obligaciones mercantiles se podrá pactar la capitalización de intereses, siempre que la tasa de interés no sobrepase la tasa promedio ponderado que apliquen los bancos en sus operaciones activas, en el periodo de que se trate.

Artículo 692. Contratante definitivo. Al celebrarse un contrato, una parte puede reservarse la facultad de designar, dentro de un plazo no superior de tres días, salvo pacto en contrario, el nombre de la persona que será considerada como contratante definitivo. La validez de esta designación depende de la aceptación efectiva de dicha persona, o de la existencia de una representación suficiente. Si transcurrido el plazo legal o convenido no se hubiere hecho la designación del contratante, o si hecha no fuere válida, el contrato producirá sus efectos entre los contratantes primitivos.

Artículo 693. Falta de pago. Cuando se haya estipulado que la obligación ha de ser pagada por tractos sucesivos, salvo pacto en contrario, la falta de un pago dará por vencida y hará exigible toda la obligación.



Artículo 694. Normas supletorias. Sólo a falta de disposiciones en este libro, se aplicarán a los negocios, obligaciones y contratos mercantiles las disposiciones del Código Civil.

2.2. Derecho internacional

A) Directrices de la Organización de las Naciones Unidas: Estas directrices conforman un marco legal que rige para los Estados parte, en el sentido de observarlas para ser considerados en las legislaciones internas o nacionales.

Dentro de los aspectos más importantes de señalar en cuanto a las mismas, se encuentran:

Sus objetivos son: 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 la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos: a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores; b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores; c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores



a que adopten estrictas normas éticas de conducta; d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores; e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor; g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos; h) Promover un consumo sostenible.

Principios Generales: Corresponde a los gobiernos formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales, pertinentes. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan. Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes: a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual; d) La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen las elecciones del consumidor; e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor; f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten; g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo. 4. Las



modalidades de producción y consumo insostenibles, particularmente en los países industriales, son la causa principal de que siga degradándose el medio ambiente mundial. Todos los países deben procurar el fomento de modalidades de consumo sostenibles; los países desarrollados deben ser los primeros en lograr modalidades de consumo sostenible, mientras que los países en desarrollo deben procurar lograrlas en su proceso de desarrollo, prestando la debida atención al principio de responsabilidad común pero diferenciada. Deberán tenerse plenamente en cuenta la situación y las necesidades especiales de los países en desarrollo en esta esfera. 5. Las políticas de fomento del consumo sostenible deben tener en cuenta como objetivos la erradicación de la pobreza, la satisfacción de las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad y la reducción de la desigualdad, tanto en el plano nacional como en las relaciones entre los países. 6. Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural y los pobres. 7. Todas las empresas deben acatar las leyes y reglamentos aplicables en los países en que realizan sus operaciones. Deben también acatar las normas internacionales pertinentes para la protección del consumidor que hayan accedido a aplicar las autoridades competentes del país de que se trate. (En lo que sigue, las referencias a las normas internacionales en las directrices deben entenderse en el contexto del presente párrafo.) 8. Al elaborar políticas de protección del consumidor debe tenerse en cuenta el posible papel positivo que pueden desempeñar las universidades y las empresas públicas y privadas en la investigación.

Directrices: Las siguientes directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados. Al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor, deberá velarse por que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y que sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

Seguridad física: Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible. Se deben adoptar medidas adecuadas para garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible. Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares (en lo que sigue denominados “distribuidores”) deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados. Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible. Dentro de lo posible, la información de vital importancia sobre cuestiones de seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente. Se deben adoptar medidas adecuadas para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben estudiar los métodos para



garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros. Los gobiernos deben adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aun cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo, o sustituirlo por otro producto; si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada.

Promoción y Protección de los Intereses Económicos de los Consumidores. Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado. Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios. Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas. Al respecto, los



gobiernos deben guiarse por su adhesión al Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la Asamblea General en su resolución 35/63, de 5 de diciembre de 1980. Los gobiernos deben adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades del fabricante para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan y que el vendedor vele por que estos requisitos se cumplan. Las mismas políticas deben regir la prestación de servicios. Los gobiernos deben alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos. Los gobiernos deben velar, si procede, por que los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable posterior a la venta y de piezas de repuesto. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores. Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Ello requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada. Los gobiernos deben alentar a todos los interesados a participar en la libre circulación de información exacta sobre todos los aspectos de los productos de consumo. Debe procurarse que los consumidores tengan más acceso a información inequívoca sobre los efectos de los productos y los servicios en el medio ambiente, recurriendo a medios



como la elaboración de perfiles ambientales de los productos, la presentación de informes sobre el medio ambiente por parte de la industria, el establecimiento de centros de información para los consumidores, la ejecución de programas voluntarios y transparentes de etiquetado ecológico y los servicios de consulta telefónica directa sobre los productos. Los gobiernos, en estrecha colaboración con los fabricantes, los distribuidores y las organizaciones de consumidores, deben adoptar medidas contra las afirmaciones o la información capciosas en relación con el medio ambiente en las actividades de publicidad y otras actividades de comercialización. Debe fomentarse la elaboración de códigos y normas de publicidad adecuadas para reglamentar y verificar las afirmaciones que se hacen en relación con el medio ambiente. Los gobiernos deben, dentro de sus propios países, promover la formulación y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada protección del consumidor. También pueden concertarse acuerdos voluntarios conjuntos por parte de las empresas, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas. Estos códigos deben recibir una publicidad adecuada. Los gobiernos deben examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas y medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

Normas para la seguridad y calidad de los servicios de consumo. Los gobiernos deberán, según proceda, formular o promover la formulación y aplicación, en los planos nacional e internacional, de normas, voluntarias o de otra índole, de seguridad y calidad de los bienes y servicios y dar a dichas normas la publicidad apropiada. Las normas y reglamentaciones nacionales relativas a la seguridad y calidad de los productos deberán revisarse de tanto en tanto para cerciorarse de que, en lo posible,



se ajusten a normas internacionales de aceptación general... Cuando debido a las condiciones económicas locales se aplique una norma de nivel inferior al de una norma internacional de aceptación general, deberán hacerse todos los esfuerzos necesarios para elevar dicho nivel lo antes posible. Los gobiernos deben fomentar y garantizar la disponibilidad de servicios para ensayar y certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.

Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales: Cuando proceda, los gobiernos deberán examinar la posibilidad de: a) Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores; cuando proceda, deberán estudiarse políticas especiales para asegurar la distribución de bienes y servicios absolutamente esenciales cuando dicha distribución se vea amenazada, como podría ocurrir, sobre todo, en el caso de las zonas rurales. Tales políticas podrían incluir la prestación de asistencia para la creación de instalaciones apropiadas de almacenamiento y venta al por menor en los centros rurales, la estimulación del consumidor y el perfeccionamiento del control de las condiciones en que se suministran los bienes y servicios esenciales en las zonas rurales; b) Fomentar la creación de cooperativas de consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación: Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse



especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos. Los gobiernos deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y otros procedimientos para obtener compensación y solucionar controversias.

Programas de educación e información. Los gobiernos deben formular o estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, incluida la información sobre los efectos en el medio ambiente de las decisiones y el comportamiento de los consumidores y de las consecuencias, incluidos costos y beneficios, que pueda tener la modificación de las modalidades de consumo, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate. El objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. Al formular dichos programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores que se encuentran en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, incluidos los consumidores de bajos ingresos y aquellos que sean casi o totalmente analfabetos. Los grupos de consumidores, las empresas y otras organizaciones pertinentes de la sociedad civil deben participar en esa labor de educación.

La educación del consumidor debe, si procede, llegar a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de



asignaturas ya existentes. Los programas de educación e información del consumidor deben abarcar aspectos de la protección del consumidor tan importantes como los siguientes: a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos; b) Peligros de los productos; c) Rotulado de productos; d) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos y organizaciones de protección al consumidor; e) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad; f) Protección del medio ambiente; g) Utilización eficiente de materiales, energía y agua. Los gobiernos deben alentar a las organizaciones de consumidores y a otros grupos interesados, incluidos los medios de comunicación, a que pongan en práctica programas de educación e información, incluso sobre los efectos de las modalidades de consumo en el medio ambiente y las consecuencias, incluidos costos y beneficios, que pueda tener la modificación de esas modalidades, particularmente en beneficio de los grupos de consumidores de bajos ingresos de las zonas rurales y urbanas. El comercio, cuando proceda, debe emprender programas objetivos y pertinentes de educación e información del consumidor, o participar en ellos. Teniendo en cuenta la necesidad de llegar a los consumidores rurales y a los consumidores analfabetos, los gobiernos deberán, cuando proceda, formular o alentar la formulación de programas de información del consumidor destinados a los medios de comunicación de masas. Los gobiernos deben organizar o alentar la organización de programas de formación para educadores, profesionales de los medios de comunicación de masas y consejeros del consumidor, que les permitan participar en la ejecución de los programas de información y educación del consumidor.



Promoción de modalidades sostenibles de consumo: Consumo sostenible significa que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras se satisfacen de modo tal que puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental. Puesto que la responsabilidad del consumo sostenible la comparten todos los miembros y organizaciones de la sociedad, los consumidores informados, los gobiernos, las empresas, los sindicatos y las organizaciones ecologistas y de consumidores desempeñan funciones particularmente importantes. Corresponde a los consumidores informados una función esencial en la promoción de modalidades de consumo que pueden sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental, incluso influyendo en los productores con sus decisiones. Los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible y la integración de esas políticas con otras políticas públicas. Las políticas públicas deberán formularse en consulta con el comercio, las organizaciones ecologistas y de consumidores y otros grupos interesados. Al comercio incumbe la responsabilidad de promover el consumo sostenible mediante el diseño, producción y distribución de bienes y servicios. Las organizaciones ecologistas y de consumidores tienen la responsabilidad de promover la participación y el debate públicos en lo que respecta al consumo sostenible, informar a los consumidores y trabajar con los gobiernos y las empresas con miras a promover modalidades sostenibles de consumo.

Los gobiernos, en asociación con el comercio y las organizaciones pertinentes de la sociedad civil, deben formular y ejecutar políticas que contribuyan a promover modalidades sostenibles de consumo mediante una combinación de políticas que podrían abarcar reglamentos; instrumentos económicos y sociales; políticas sectoriales como las que rigen el uso de la tierra, el transporte, la energía y la vivienda; programas



de información para sensibilizar al público sobre las repercusiones de las modalidades de consumo; la eliminación de subvenciones que contribuyan a fomentar modalidades no sostenibles de consumo y producción; y la promoción de prácticas mejores de ordenación del medio en sectores concretos. Los gobiernos deben promover el diseño, la elaboración y la utilización de productos y servicios que ahorren energía y no sean tóxicos, teniendo en cuenta las repercusiones que puedan tener durante todo su ciclo vital. Los gobiernos deben promover programas de reciclaje que alienten a los consumidores a reciclar los desechos y a comprar productos reciclados. Los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de normas ecológicas nacionales e internacionales de salud y seguridad para productos y servicios; tales normas no deben dar lugar a restricciones comerciales injustificadas. Los gobiernos deben alentar el ensayo independiente de los efectos de los productos en el medio ambiente. Los gobiernos deben controlar, en condiciones de seguridad, el uso de sustancias perjudiciales para el medio ambiente y alentar el desarrollo de sucedáneos ecológicamente racionales de esas sustancias. Las nuevas sustancias potencialmente peligrosas deben someterse a ensayo antes de ser distribuidas, con objeto de determinar sus efectos a largo plazo en el medio ambiente.

Los gobiernos deben sensibilizar al público acerca de los beneficios para la salud de las modalidades sostenibles de consumo y producción, teniendo en cuenta los efectos directos en la salud de cada persona y los efectos colectivos de la protección del medio ambiente. Los gobiernos, en asociación con el sector privado y otras organizaciones pertinentes, deben alentar la modificación de las modalidades no sostenibles de consumo mediante el desarrollo y la utilización de nuevos productos y servicios ecológicamente racionales y nuevas tecnologías, incluidas la tecnología de la



información y las comunicaciones, que puedan satisfacer las necesidades de los consumidores y contribuir a la vez a reducir la contaminación y el agotamiento de los recursos naturales. Se alienta a los gobiernos a que creen mecanismos reguladores eficaces para proteger a los consumidores, que abarquen diversos aspectos del consumo sostenible, o a que fortalezcan los mecanismos existentes. Los gobiernos deben considerar la posibilidad de usar diversos instrumentos económicos, como algunos instrumentos fiscales y la internalización de los costos ambientales, para promover el consumo sostenible, teniendo en cuenta las necesidades sociales y la necesidad de desalentar el empleo de prácticas no sostenibles y alentar el de prácticas más sostenibles, evitando al mismo tiempo que perjudiquen el acceso a los mercados, en particular el de los países en desarrollo. Los gobiernos, en cooperación con las empresas y otros grupos pertinentes, deben elaborar indicadores, métodos y bases de datos para medir los progresos realizados en pro del consumo sostenible en todos los planos. Deberá procurarse que esa información sea de dominio público. Los gobiernos y los organismos internacionales deben tomar la iniciativa introduciendo prácticas sostenibles en su propio funcionamiento, en particular mediante sus políticas de compras. Cuando proceda, en las compras del sector público se deben alentar la elaboración y el uso de productos y servicios ecológicamente racionales. Los gobiernos y otras organizaciones pertinentes deben promover las investigaciones relativas al comportamiento del consumidor y los daños ambientales conexos a fin de determinar la forma de lograr modalidades de consumo más sostenibles.

Medidas relativas a esferas concretas. Al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en desarrollo, los gobiernos deberán, cuando proceda, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud del consumidor, como los

alimentos, el agua y los productos farmacéuticos. Deberán adoptarse o mantenerse políticas para lograr el control de calidad de los productos, medios de distribución adecuados y seguros, sistemas internacionales normalizados de rotulado e información, así como programas de educación e investigación en estas esferas. Deberán formularse directrices estatales respecto de esferas concretas en el contexto de las disposiciones del presente documento.

Alimentos: Al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, los gobiernos deben tener en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria que tienen todos los consumidores y apoyar y, en la medida de lo posible, adoptar las normas del Codex Alimentarius de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y la Organización Mundial de la Salud o, en su defecto, otras normas alimentarias internacionales de aceptación general. Los gobiernos deben mantener, formular o mejorar las medidas de seguridad alimentaria, incluidos, entre otras cosas, los criterios de seguridad, las normas alimentarias y los requisitos nutricionales y los mecanismos de vigilancia, inspección y evaluación. Los gobiernos deben promover políticas y prácticas agrícolas sostenibles, la conservación de la diversidad biológica y la protección del suelo y el agua, teniendo en cuenta los conocimientos tradicionales.

Agua: En el marco de los objetivos y propósitos enunciados para el Decenio Internacional del Agua Potable y del Saneamiento Ambiental, los gobiernos deben formular, mantener, o fortalecer políticas nacionales para mejorar el abastecimiento, la distribución y la calidad del agua potable. Debe prestarse la debida atención a la elección de los niveles apropiados de servicios, calidad y tecnología, la necesidad de contar con programas de educación y la importancia de la participación de la



comunidad. Los gobiernos deben atribuir un alto grado de prioridad a la formulación y aplicación de políticas y programas relacionados con los usos múltiples del agua, teniendo en cuenta que el agua es muy importante para el desarrollo sostenible en general y que es un recurso finito.

Productos farmacéuticos: Los gobiernos deben elaborar o mantener normas y disposiciones adecuadas y sistemas de reglamentación apropiados para asegurar la calidad y el uso adecuado de los productos farmacéuticos mediante políticas nacionales integradas en materia de medicamentos, que pueden abarcar, entre otras cosas, la adquisición, la distribución, la producción, los mecanismos de concesión de licencias, los sistemas de registro y la disponibilidad de información fidedigna sobre los productos farmacéuticos. Al hacerlo, los gobiernos deben tener especialmente en cuenta la labor y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud en materia de productos farmacéuticos. Para determinados productos, debe alentarse el uso del Sistema de certificación de la calidad de los productos farmacéuticos objeto de comercio internacional, de esa organización, y de otros sistemas internacionales de información sobre productos farmacéuticos. Se deben adoptar también, según proceda, medidas para fomentar el uso de los medicamentos con sus denominaciones comunes internacionales, aprovechando la labor realizada por la Organización Mundial de la Salud. Además de las esferas prioritarias indicadas, los gobiernos deben adoptar las medidas que proceda en otras esferas, como la de los plaguicidas y las sustancias químicas, con respecto, cuando proceda, a su uso, producción y almacenamiento, habida cuenta de la información pertinente en materia de salud y medio ambiente que los fabricantes deben proporcionar e incluir en el rotulado de los productos.



Cooperación internacional. Los gobiernos deben ocuparse, especialmente en un contexto regional o subregional, de: a) Establecer, examinar, mantener o fortalecer, según proceda, los mecanismos para el intercambio de información relativa a políticas y medidas nacionales en la esfera de la protección del consumidor; b) Cooperar o alentar la cooperación en la aplicación de las políticas de protección del consumidor para conseguir mejores resultados en el marco de los recursos existentes. Como ejemplos de ese tipo de cooperación podrían citarse la colaboración en el establecimiento o utilización conjunta de instalaciones de ensayo, procedimientos comunes de ensayo, intercambio de información de interés para el consumidor y de programas de educación, programas conjuntos de capacitación y preparación conjunta de reglamentaciones; c) Cooperar para mejorar las condiciones en que los productos esenciales se ofrecen a los consumidores, prestando la debida atención a los precios y a la calidad. Entre las formas que podría revestir esa cooperación figuran la adquisición conjunta de productos esenciales, el intercambio de información sobre las distintas posibilidades de adquisición y la adopción de acuerdos sobre especificaciones regionales para los productos. 64. Los gobiernos deben desarrollar o estrechar los vínculos de información en relación con los productos que han sido prohibidos, retirados o sometidos a restricciones rigurosas, a fin de que los países importadores puedan tomar precauciones adecuadas contra los efectos nocivos de esos productos. Los gobiernos deben velar por que la calidad de los productos y la información relativa a los productos no varíe de un país a otro de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores. A fin de promover el desarrollo sostenible, los gobiernos, los organismos internacionales y las empresas deben colaborar en el desarrollo, la transferencia y la difusión de una tecnología ecológicamente racional, por ejemplo logrando que los países desarrollados presten el apoyo financiero necesario

con ese fin, y también deben establecer mecanismos nuevos e innovadores para financiar la transferencia de esa tecnología entre todos los países, en particular hacia los países en desarrollo y los países con economías en transición y entre esos países. Los gobiernos y las organizaciones internacionales, cuando proceda, deben promover y facilitar la creación de capacidad en la esfera del consumo sostenible, sobre todo en los países en desarrollo y los países con economías en transición.

En particular, los gobiernos deben también facilitar la cooperación entre los grupos de consumidores y otras organizaciones pertinentes de la sociedad civil, con miras a fomentar la capacidad en esa esfera. Los gobiernos y los órganos internacionales, cuando proceda, deben promover los programas de educación e información del consumidor. Los gobiernos deben esforzarse por que las políticas y las medidas adoptadas para proteger al consumidor se apliquen de manera que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones de ese comercio.

2.3. Derecho comparado

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:

- 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 las asociaciones para representar a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos.

- b) Las diferentes leyes contienen una regulación de las condiciones generales de la contratación en los contratos de adhesión con los consumidores y usuarios, que establece una prohibición de las cláusulas que pueden considerarse abusivas con una expresa sanción de nulidad de las mismas y establece específicas reglas de interpretación 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.”³

³ Aguilar Guerra, Vladimir. Ídem. Págs. 74-77





CAPÍTULO III

3. La protección de los usuarios de la electricidad

3.1 La realidad nacional

En primer lugar conviene establecer que en el caso de Guatemala es un país que cuenta con una gran cantidad de recursos naturales de tipo renovable, los cuales tienen un gran potencial energético, es decir, que sirven para generar electricidad.

Aunado a lo anterior, la fuente energética de mayor demanda en el país es la leña; de acuerdo a la información recabada,⁴ se estima que la cobertura forestal del país alcanza los 37.000 km², o sea, un 34% de la superficie nacional, con una tasa de deforestación de 2,1% anual.

Se indica en este informe que en Guatemala se utiliza la biomasa en diversas formas, tal es el caso de la leña, cogeneración con bagazo de caña, indigestión y otras.

Se determina que el balance energético nacional muestra que en el consumo nacional de energía, la leña constituye el 63% del consumo final de energía. Le sigue en importancia el diesel con el 12%; las gasolinas representan el 8%; seguidamente están el fuel oil y la electricidad con el 4% respectivamente, y finalmente el bagazo de caña y el gas licuado de petróleo (gas propano) con el 3%.

⁴ Informe del Instituto Nacional de Estadística 2001. Pág. 22

El alto consumo de leña obedece a que la mayor parte de la población vive en el área rural, siendo en su mayoría de escasos recursos económicos, lo que les impide tener acceso y disponibilidad a otras fuentes energéticas. Además, existe una tradición cultural que se refleja en los hábitos alimenticios: la utilización del tipo de estufa denominada "Tres Piedras" para cocinar, las ollas de barro adecuadas para este fuego abierto, el sabor de los alimentos y la relativa disponibilidad del recurso.

La leña como combustible es utilizada en forma ineficiente, por cuanto el 81% de los hogares que la consumen, utilizan la estufa de "Tres Piedras", la cual desaprovecha casi el 90% de la energía consumida. Cabe mencionar en este punto que en los poblados con bajas temperaturas, el calor que desaprovecha este tipo de estufa, es aprovechado para mantener una temperatura confortable en el interior de las viviendas. En materia de indigestión anaeróbica, se han construido alrededor de 800 biodigestores tipo familiar en el área rural, pero éstos no han sido operados correctamente, y se ha aprovechado los beneficios del bioabono más que los propiamente energéticos. La mayoría de estos biodigestores son de tipo chino.

La única fuente biomásica que se ha utilizado para la producción de energía eléctrica en Guatemala, ha sido el bagazo de caña de azúcar.

Se estima que los recursos naturales del país para la generación de energía eléctrica son los siguientes:



Cuadro No. 1

Recurso	Disponible	Aprovechado
Hidroeléctrico	10.890 MW	424,6 MW
Geotérmico	700 MW	0 MW
Bagazo de caña	3 x 10 ⁶ t	7 x 10 ⁵ t
Alcohol carburante	12 x 10 ⁶ gal	0 gal

Fuente: Investigación de campo, abril 2010

“Es de hacer notar que de acuerdo a los estudios realizados por diversas entidades, Guatemala depende en un 80% de la energía eléctrica que le provee el sector público, el Instituto Guatemalteco de Electrificación INDE y la Empresa Eléctrica de Guatemala S.A. EEGSA, que suministra en conjunto alrededor de 653 MW. Por otro lado, el sector privado colabora con el restante 20%, que son 170 MW en este año, totalizando 820 MW de potencia disponible para el país”.⁵

En Guatemala la electricidad se genera básicamente por medio de las centrales hidroeléctricas, con un porcentaje de capacidad instalada del 52%, las centrales térmicas con un 40% y los cogeneradores con el restante 8%.

El servicio eléctrico ha alcanzado una cobertura del 42%, siendo una de las más bajas de Latinoamérica. El consumo per cápita es de 205 kilovatios-hora anuales.

⁵ Información recabada de INDE. Memoria Anual de Labores 2000. Pág. 2

Muchos de los recursos naturales que tiene el país han sido aprovechados a través de la historia, pero a principios de la década de 1970 se empezó a tratar de aprovecharlos a un nivel generalizado. Desde entonces se ha impulsado el aprovechamiento de: energía solar eólica, hidráulica, geotérmica y la biodigestión anaeróbica para la producción de biogás como combustible.

La creciente demanda de energía que rebasa los niveles de la oferta, ha despertado preocupación tanto en el sector público como en el sector privado, lo cual ha obligado al gobierno, y específicamente al Ministerio de Energía y Minas, el que tiene a su cargo la definición de la política energética a nivel nacional a encaminar las acciones a seguir.

La Dirección de Planificación y Desarrollo Energético es la Dependencia del Ministerio⁶ que tiene a su cargo el estudio, fomento, control, supervisión y fiscalización de todo lo relacionado con fuentes renovables de energía.

En el año de 1986, debido a la crisis energética que afectaba -y afecta- al país, agudizada por la dependencia de productos petroleros importados, el gobierno de la República se vio en la necesidad de crear una ley que promoviera el uso y aprovechamiento de las fuentes renovables de energía. Por esto durante este año se publicó el Decreto Ley 20-86, Ley de Fomento al Desarrollo de Fuentes Nuevas y Renovables de Energía, el cual declara de utilidad y necesidad pública la implantación de políticas energéticas encaminadas a promover el desarrollo, promoción y uso eficiente de las fuentes nuevas y renovables de energía.

⁶ Información recabada del Ministerio de Energía y Minas, folleto s-f. año 2010. Pág. 33

El Decreto Ley 20-86 constituye un instrumento que contiene prácticamente una política relacionada a esta materia, pues a través de este se impulsa y coordina la acción de los ejecutores de proyectos de desarrollo y aprovechamiento de los recursos renovables, como son: la radiación solar, el viento, el agua, la biomasa y cualquier otra fuente energética que no sea la nuclear ni la producción por hidrocarburos. También se regula la forma en que se beneficia a los titulares de proyectos a través de incentivos fiscales.

Aparte de lo anterior, este Decreto Ley tiene como objetivos principales, los siguientes:

- La reducción del consumo nacional de hidrocarburos
- El suministro de energía en áreas rurales
- El mejoramiento del nivel de vida de la población y
- El aprovechamiento racional de los recursos naturales

También regula los denominados beneficios adicionales, y estos se obtienen de la descentralización del suministro de energía eléctrica, los beneficios económicos y además mayor confiabilidad en el sistema eléctrico, ya que por la descentralización geográfica del servicio, disminuyen sensiblemente las posibilidades de una suspensión de este. En general, en Guatemala cuanto mayor sea el número de plantas generadoras y mayor su dispersión geográfica, menores son las posibilidades de una suspensión generalizada del servicio.



Así también, establece el marco legal de las Fuentes Renovables que incluye la Ley de Geotermia, Decreto Ley No. 126-85 y la Ley del Alcohol Carburante, Decreto Ley No. 17-85.

También se encuentra vigente el Reglamento de la Ley de Fomento al Desarrollo de Fuentes Nuevas y Renovables de Energía preceptúa que las personas individuales o jurídicas interesadas en el desarrollo ejecución y mantenimiento de proyectos, deberán presentar ante la Dirección General de Planificación y Desarrollo Energético, la debida solicitud escrita, conteniendo:

- a) Datos de identificación de la persona individual o jurídica interesada en ejecutar un proyecto.
- b) Descripción de los beneficios que solicita y, puntualmente: listado detallado, especificando descripción, cantidad, costo partida arancelaria y destino o utilización dentro del proyecto, de la maquinaria y equipo.
- c) Estudio de factibilidad técnica y financiera del proyecto.
- d) Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental, aprobado por la Comisión Nacional del Medio Ambiente, para los proyectos comprendidos dentro de los siguientes casos: - Centrales hidroeléctricas de más de 1 MW que impliquen la construcción de represa, túneles o recortes de laderas.
- e) Proyectos cuyo objetivo sea la combustión de biomasa.
- f) Proyectos que utilicen energía eólica para la generación de energía eléctrica con capacidad instalada mayor de 50 MW.



- g) Proyectos solares que utilicen sistema de seguimiento automático para orientación de paneles a base de freón-12 u otro fluido similar que pueda contaminar.
- h) Proyectos solares a base de gradiente de temperatura cuyo fin sea la obtención de potencia mecánica mayor de 500 kW.
- i) Bosques energéticos de una sola especie sobre un área continua mayor de 50 ha o que colinden con otro bosque energético que sumadas sus áreas sea mayor de 50 ha.
- j) Proyectos de paneles foto térmicos de más de 5 kW de potencia, ubicados en una misma área.
- k) Proyectos de paneles fotovoltaicos de más de 500 kW o el área de paneles de 7.000 m².
- l) Proyectos de biodigestión anaeróbica cuyo volumen para fermentación sea mayor a los 500 m³ por unidad de fermentación.
- m) En proyectos hidráulicos con una potencia de más de 10 MW:
- n) Descripción geológica realizada por persona especializada en geología, hidrogeología o geotecnia, relacionados con la presa, deslizamiento de tierras y estabilización de taludes.
- o) Estudio hidrológico por un período de tiempo que permita establecer la viabilidad del proyecto.
- p) Descripción de las especificaciones de construcción de la presa, vertederos, canales de aducción, tanques de sedimentación, túneles y tubería de presión, según sea el proyecto.
- q) Dentro del mero del Decreto Ley 20-86 se han aprobado hasta el momento 31 proyectos de fuentes renovables de energía, los que juntos suman alrededor de



280 MW, a realizarse en término de 3 años. De éstos, 11 son de hidroenergía, 15 de biomasa y 5 de energía solar.

Como algo importante de referir, se encuentra el hecho de que el Congreso de la República aprobó el Decreto Ley 57-95 que autoriza a las empresas generar energía eléctrica de fuentes energéticas de cualquier naturaleza durante los períodos en los que no haya disponibilidad de la fuente energética renovable; manteniendo los beneficios que esa ley les confiere. Con esta disposición se resuelve el problema de la cogeneración de energía eléctrica mediante el aprovechamiento del bagazo de caña.

Sin embargo, uno de los objetivos de la Ley de Fomento al Desarrollo de Fuentes Nuevas y Renovables de Energía es "la reducción del consumo nacional de hidrocarburos", por lo que hay una contradicción con el espíritu de esta ley, por la existencia de otra disposición que autoriza el uso de los hidrocarburos en períodos de escasez de la fuente energética renovable.

Según la ley, lo indicado en este caso sería cumplir con la obligación tributaria en proporción al período que no goza de exención. Esta cláusula está incluido en el Reglamento del Decreto 20-86, el cual establece que en estos casos, la empresa gozará de los beneficios fiscales en una proporción equivalente al 50%. Este Reglamento ya fue emitido por la Dirección y esta por aprobarse en el Organismo Ejecutivo.

3.2. Los derechos de los usuarios de la electricidad

El tema de los derechos de los usuarios de la electricidad no ha sido abordado en buena medida dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco. Es decir, estos

derechos se encuentran dispersos en leyes relacionadas al tema del servicio de energía eléctrica. También se puede decir lo mismo respecto a las obligaciones, y en ese sentido, es importante establecer lo siguiente:

- a) La función en Guatemala de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, es importante que sea la encargada de regular las políticas públicas respecto al servicio de energía eléctrica.
- b) Se ha establecido dentro de algunas disposiciones de esta Comisión que todo usuario tiene derecho a recibir un servicio de calidad debe cumplir, como mínimo, con los requerimientos de calidad establecidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución (NTSD).
- c) El derecho de todo usuario a acceder a lo que contempla el Decreto 96-200 que regula la Ley de la Tarifa Social para suministro de energía eléctrica a personas de escasos recursos económico, y que el objeto es subvencionar por parte del Estado los costos que ello representa de acuerdo al consumo que se realice.
- d) También se encuentra el derecho a garantizar a los consumidores la certeza y seguridad jurídica a las personas individuales y jurídicas que han realizado o realizarán inversiones dentro del subsector eléctrico y que intervienen en su desarrollo.
- e) Establecer estrategias para la promoción nacional e internacional de ejecución de los proyectos de recursos renovables estudiados en Guatemala.
- f) Coadyuvar a que la oferta de servicio eléctrico sea viable, eficiente y suficiente en cantidad y en calidad, como una condicionante para la satisfacción de la demanda y la competitividad de la economía guatemalteca

- g) Obtener el suministro de energía eléctrica de la empresa distribuidora concesionaria en el área geográfica donde estén ubicados.
- h) Recibir la atención oportuna de sus reclamos, en primera instancia de la empresa encargada del suministro de electricidad, en todo caso, ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- i) Organizarse para participar en la supervisión del servicio eléctrico.⁷
- j) Exigir y recibir de las empresas eléctricas información completa, precisa y oportuna para la defensa de sus derechos.
- k) Obtener, por parte de la empresa encargada del suministro de electricidad, una compensación adecuada cuando la calidad del servicio cumpla con las ramas de calidad del servicio eléctrico que dicte la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, y el resarcimiento de los daños causados por fallas en el suministro de energía eléctrica.

Los grandes usuarios podrán adquirir la potencia y energía eléctrica que requieran a través del Mercado Mayorista de Electricidad.

Ahora bien, se pueden definir determinadas obligaciones de los usuarios de la electricidad, estas son:

- Los usuarios del servicio eléctrico nacional tienen, entre otras, las siguientes obligaciones: Pagar oportunamente por el servicio eléctrico efectivamente recibido.

⁷ Esto se encuentra regulado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario a través de la conformación de asociaciones de usuarios y consumidores.



- Permitir el acceso de personal, debidamente autorizado por la empresa encargada del suministro de electricidad, a los equipos de medición de potencia y energía eléctrica.
- Los grandes usuarios deberán acatar las instrucciones que imparta la Comisión dentro del Sistema Eléctrico.
- Los grandes usuarios deberán registrar ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica todas las contrataciones realizadas con otros agentes del mercado eléctrico.
- Pagar las contribuciones especiales anuales para el funcionamiento de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.
- Someterse al régimen de sanciones establecido en esta Ley y su Reglamento.

3.3. Análisis de lo que sucede en la legislación comparada

3.3.1. República de España.

Ley 54/1997 del 27 de noviembre, del sector eléctrico que protege a los consumidores o usuarios. Se ha citado esta ley, en los aspectos relevantes de acuerdo a esta investigación, por considerarla de gran importancia y relevancia para el enfoque se le ha dado al presente trabajo y que conlleva determinar las falencias que se sufren en el caso de la protección estatal que debe brindar a los usuarios de la electricidad.

Dentro de los aspectos más importantes de su contenido se encuentran los siguientes.

Suministro de energía eléctrica a los usuarios y gestión de la demanda eléctrica:

Artículo 44. Suministro. 1. El suministro de energía eléctrica se define como la entrega



de energía a través de las redes de transporte y distribución mediante contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles. El suministro de energía eléctrica a los usuarios será realizado por las correspondientes empresas autorizadas. 2. Los consumidores finales de electricidad tendrán derecho a elegir suministrador pudiendo contratar el suministro: Con las correspondientes empresas de comercialización. En este caso podrán contratar la energía y el peaje de acceso a través del comercializador. Los consumidores de último recurso definidos en el artículo 10.1 tendrán derecho además a contratar el suministro con empresas comercializadoras de último recurso al precio máximo que se determine. Con otros sujetos autorizados en el mercado de producción. Estos consumidores directos en mercado contratarán la energía con el sujeto autorizado y el correspondiente contrato de peaje a las redes directamente con el distribuidor al que estén conectadas sus instalaciones. 3. Aquellas sociedades mercantiles que quieran actuar como comercializadoras, habrán de contar con autorización administrativa previa, que tendrá carácter reglado y será otorgada por la Administración competente, atendiendo al cumplimiento de los requisitos que se establezcan reglamentariamente, entre los que se incluirán, en todo caso, la suficiente capacidad legal, técnica y económica del solicitante.

La solicitud de autorización administrativa para actuar como comercializador, especificará el ámbito territorial en el cual se pretenda desarrollar la actividad. En ningún caso la autorización se entenderá concedida en el régimen de monopolio, ni concederá derechos exclusivos. Para poder adquirir energía eléctrica con el fin de suministrar a sus clientes, las empresas comercializadoras a que se refiere este apartado deberán estar inscritas en el Registro a que se refiere el artículo 45.4 de la



presente ley y presentar al operador del sistema y, en su caso, al operador del mercado garantías suficientes de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente. 4. Reglamentariamente se establecerán, por las administraciones competentes, medidas de protección al consumidor que deberán recogerse en las condiciones contractuales para los contratos de suministro de los comercializadores con aquellos consumidores que por sus características de consumo o condiciones de suministro requieran un tratamiento contractual específico. Asimismo, reglamentariamente se establecerán los mecanismos de contratación y las condiciones de facturación de los suministros, incluyendo los procedimientos de cambio de suministrador y de resolución de reclamaciones. 5. Sin perjuicio de las competencias que correspondan a las Comunidades Autónomas y sin perjuicio del establecimiento por los prestadores de sistemas propios de tramitación de reclamaciones que se ajusten a lo dispuesto en la Recomendación 98/257/CE, de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de tales reclamaciones.

Artículo 45. Obligaciones y derechos de las empresas comercializadoras en relación al suministro. 1. Serán obligaciones de las empresas comercializadoras en relación al suministro de energía eléctrica: Adquirir la energía necesaria para el desarrollo de sus actividades, realizando el pago de sus adquisiciones. Contratar y abonar el peaje de acceso correspondiente a la empresa distribuidora. Desglosar en las facturaciones a sus clientes al menos los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y



los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan. Poner en práctica los programas de gestión de la demanda aprobados por la Administración. Procurar un uso racional de la energía. Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente. Suministrar a la Oficina de Cambios de Suministrador la información que reglamentariamente se determine. Prestar, en su caso, las garantías que reglamentariamente correspondan por el peaje de acceso de sus clientes. Preservar el carácter confidencial de la información de la que tenga conocimiento en el desempeño de su actividad, cuando de su divulgación puedan derivarse problemas de índole comercial, sin perjuicio de la obligación de información a las Administraciones públicas. Informar a sus clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas. 2. Las empresas comercializadoras tendrán derecho a: Exigir que los equipos de medida de los usuarios reúnan las condiciones técnicas y de construcción que se determinen, así como el buen uso de los mismos. Facturar y cobrar el suministro realizado. Contratar la adquisición o venta de energía eléctrica en los términos previstos en la ley y sus disposiciones de desarrollo. Obtener la información relativa a cambios de suministrador de la Oficina de Cambios de Suministrador y los datos de los consumidores que reglamentariamente se determine. Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medición de suministros y en su caso, reclamar las cuantías que procedan. Acceder a las redes de transporte y distribución en la forma que reglamentariamente se determine. 3. Los consumidores directos en mercado tendrán las obligaciones y los derechos regulados en los apartados 1 y 2 anteriores para los comercializadores, que les sean de aplicación en relación con el suministro. 4. Se crea, en el Ministerio de Industria,



Turismo y Comercio, el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Directos en Mercado. Reglamentariamente, previo informe de las Comunidades Autónomas, se establecerá su organización, así como los procedimientos de inscripción y comunicación de datos a este Registro. La inscripción en el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Directos en Mercado será condición necesaria para participar en el mercado de producción de energía eléctrica con entrega física. No se inscribirán en el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Directos en Mercado los consumidores que adquieran su energía a través de una empresa comercializadora. Las Comunidades Autónomas con competencias en la materia podrán crear y gestionar los correspondientes registros territoriales en los que deberán estar inscritas todas las instalaciones ubicadas en el ámbito territorial de aquéllas.

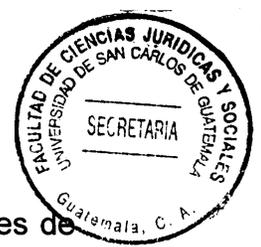
Artículo 46. Programas de gestión de la demanda. 1. Las empresas distribuidoras, comercializadoras y el operador del sistema en coordinación con los diversos agentes que actúan sobre la demanda, podrán desarrollar programas de actuación que, mediante una adecuada gestión de la demanda eléctrica, mejoren el servicio prestado a los usuarios y la eficiencia y ahorro energéticos. El cumplimiento de los objetivos previstos en dichos programas podrá dar lugar al reconocimiento de los costes en que se incurra para su puesta en práctica conforme a lo dispuesto en el Título III. A los efectos de dicho reconocimiento los programas deberán ser aprobados por el Ministerio de Industria y Energía, previo informe de las Comunidades Autónomas en su ámbito territorial. 2. Sin perjuicio de lo anterior, la Administración podrá adoptar medidas que incentiven la mejora del servicio a los usuarios y la eficiencia y el ahorro energéticos,



directamente o a través de agentes económicos cuyo objeto sea el ahorro y la introducción de la mayor eficiencia en el uso final de la electricidad.

Artículo 47. Planes de ahorro y eficiencia energética. 1. La Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias territoriales, podrán, mediante planes de ahorro y eficiencia energética, establecer las normas y principios básicos para potenciar las acciones encaminadas a la consecución de los siguientes fines: Optimizar los rendimientos de los procesos de transformación de la energía, inherentes a sistemas productivos o de consumo. Analizar y controlar el desarrollo de proyectos de creación de plantas industriales de gran consumo de energía, según criterios de rentabilidad energética a nivel nacional. Mejorar el rendimiento o sustituir el tipo de combustible en empresas o sectores de alto consumo energético, a tenor de los intereses a nivel nacional. Cuando dichos planes de ahorro y eficiencia energética establezcan acciones incentivadas con fondos públicos, las citadas Administraciones podrán exigir a las personas físicas o jurídicas participantes la presentación de una auditoría energética de los resultados obtenidos.

Artículo 47 bis. Oficina de Cambios de Suministrador. 1. La Oficina de Cambios de Suministrador será responsable de la supervisión de los cambios de suministrador conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia, en los términos que reglamentariamente se establezcan. El Gobierno podrá encomendar a la Oficina de Cambios de Suministrador funciones de gestión directa de los cambios de suministrador en las condiciones que reglamentariamente se determinen. 2. La Oficina de Cambios de Suministrador será una sociedad mercantil con objeto social exclusivo, realizando sus funciones simultáneamente en los sectores del gas natural y de la



electricidad. En su capital deberán participar los distribuidores y comercializadores de gas natural y de electricidad con los siguientes porcentajes de participación: Distribuidores de energía eléctrica: 15% Distribuidores de gas natural: 15% Comercializadores de energía eléctrica: 35% Comercializadores de gas natural: 35% Dentro de la cuota de cada grupo de sujetos, la participación correspondiente a cada empresa se realizará en función de la energía circulada a través de sus instalaciones, en el caso de los distribuidores, y de la energía vendida en el caso de los comercializadores, no pudiendo resultar una participación superior al 20% por grupo de sociedades y adecuándose la participación de las empresas al menos cada dos años. En el caso de que según la energía circulada y vendida de un grupo de sociedades la participación superase una cuota del 20%, el exceso se repartirá entre los restantes sujetos proporcionalmente a las cuotas previas. El Gobierno asegurará el derecho a una representación mínima a nuevos entrantes. 3. La Oficina de Cambios de Suministrador se financiará sobre la base de las cuotas de sus socios. 4. Para el ejercicio de su actividad la Oficina de Cambios de Suministrador tendrá acceso a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad. Reglamentariamente se establecerá la información que los diferentes sujetos deben suministrar a la Oficina de Cambios de Suministrador. En cualquier caso, deberá constar la información relativa a los impagos en que los consumidores hayan incurrido y que, por tanto, tengan pendientes en el momento de solicitar un cambio de suministrador. 5. La Oficina de Cambios de Suministrador remitirá con carácter anual una memoria de actividades al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía.



Capítulo II Calidad del suministro eléctrico. Artículo 48. Calidad del suministro eléctrico.

1. El suministro de energía eléctrica deberá ser realizado por las empresas titulares de autorizaciones previstas en la presente Ley con las características y continuidad que reglamentariamente se determinen para el territorio nacional, teniendo en cuenta la diferenciación por zonas a la que se refiere el número siguiente. Para ello, las empresas de energía eléctrica contarán con el personal y medios necesarios para garantizar la calidad del servicio exigida por las reglamentaciones vigentes.

Las empresas eléctricas y, en particular, las distribuidoras promoverán la incorporación de tecnologías avanzadas en la medición y para el control de la calidad del suministro eléctrico. 2. La Administración General del Estado establecerá las líneas de actuación en materia de calidad del servicio, tendentes a la consecución de los objetivos de calidad, tanto en consumo final como en las zonas que, por sus características demográficas y tipología del consumo, puedan considerarse idóneas para la determinación de objetivos diferenciados. Para la implantación de dichas líneas de actuación se instrumentarán programas de actuación en colaboración con las Comunidades Autónomas que, sin perjuicio de otras medidas, podrán ser tomados en consideración para el reconocimiento de costes a efectos retributivos, previo informe de la Administración competente para autorizar las instalaciones de distribución correspondientes, en el que se constate que dichas inversiones responden a la consecución de los objetivos de calidad previstos.

La Administración General del Estado determinará unos índices objetivos de calidad del servicio, así como unos valores entre los que estos Índices puedan oscilar, a cumplir tanto a nivel de usuario individual como para cada zona geográfica atendida por un único distribuidor. Estos índices deberán tomar en consideración la continuidad



del suministro, relativo al número y duración de las interrupciones y la calidad del producto relativa a las características de la tensión. Las empresas eléctricas estarán obligadas a facilitar a la Administración la información, convenientemente auditada, necesaria para la determinación objetiva de la calidad del servicio. Los datos de los índices antes citados serán hechos públicos con una periodicidad anual. Las empresas eléctricas podrán declarar la existencia de zonas en que tengan dificultad temporal para el mantenimiento de la calidad exigible, presentando a la vez un Plan de mejora de la calidad del suministro que habrá de ser aprobado por la Administración competente. 3. Si la baja calidad de la distribución de una zona es continua, o pudiera producir consecuencias graves para los usuarios, o concurrieran circunstancias especiales que puedan poner en peligro la seguridad en el servicio eléctrico, la Administración competente podrá establecer las directrices de actuación que deberán ser llevadas a cabo por las empresas distribuidoras para restablecer la calidad del servicio. 4. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento para determinar las reducciones que hayan de aplicarse en la facturación a abonar por los usuarios si se constatará que la calidad del servicio individual prestado por la empresa es inferior a la reglamentariamente exigible.

Artículo 49. Potestad inspectora. 1. Los órganos de la Administración Competente dispondrán, de oficio o a instancia de parte, la práctica de cuantas inspecciones y verificaciones se precisen para comprobar la regularidad y continuidad en la prestación de las actividades necesarias para el suministro, así como para garantizar la seguridad de las personas y de las cosas. 2. Las inspecciones a que alude el párrafo anterior cuidarán, en todo momento, de que se mantengan las características de la energía suministrada dentro de los límites autorizados oficialmente.



Artículo 50. Suspensión del suministro. 1. El suministro de energía eléctrica a los consumidores podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso que nunca podrá invocar problemas de orden técnico o económico que lo dificulten, o por causa de fuerza mayor o situaciones de las que se pueda derivar amenaza cierta para la seguridad de las personas o las cosas, salvo lo dispuesto en los apartados siguientes. 2. También podrá suspenderse temporalmente cuando ello sea imprescindible para el mantenimiento, seguridad del suministro, reparación de instalaciones o mejora del servicio. En todos estos supuestos, la suspensión requerirá autorización administrativa previa y comunicación a los usuarios en la forma que reglamentariamente se determine. Quedarán exceptuadas de esta autorización aquellas actuaciones del operador del sistema tendentes a garantizar la seguridad del suministro.

Este tipo de actuaciones deberán ser justificadas con posterioridad en la forma que reglamentariamente se determine. 3. En las condiciones que reglamentariamente se determinen podrá ser suspendido el suministro de energía eléctrica a los consumidores privados acogidos a tarifa de último recurso cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos, el requerimiento se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del mismo. En el caso de las Administraciones públicas acogidas a tarifa de último recurso, transcurridos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago sin que el mismo se hubiera efectuado, comenzarán a devengarse intereses que serán equivalentes al



interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos. Si transcurridos cuatro meses desde el primer requerimiento, el pago no se hubiera hecho efectivo, podrá interrumpirse el suministro. En ningún caso podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica a aquellas instalaciones cuyos servicios hayan sido declarados como esenciales. Reglamentariamente se establecerán los criterios para determinar qué servicios deben ser entendidos como esenciales. No obstante, las empresas distribuidoras o comercializadoras podrán afectar los pagos que perciban de aquellos de sus clientes que tengan suministros vinculados a servicios declarados como esenciales en situación de morosidad, al abono de las facturas correspondientes a dichos servicios, con independencia de la asignación que el cliente, público o privado, hubiera atribuido a estos pagos. 4. Una vez realizado el pago de lo adeudado por el consumidor al que se le ha suspendido el suministro, le será repuesto éste de inmediato. 5. Las empresas distribuidoras podrán proceder a la desconexión de determinadas instalaciones de forma inmediata en los casos que se determinen reglamentariamente.

Artículo 51. Normas técnicas y de seguridad de las instalaciones eléctricas. 1. Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica, las destinadas a su recepción por los usuarios, los equipos de consumo, así como los elementos técnicos y materiales para las instalaciones eléctricas deberán ajustarse a las correspondientes normas técnicas de seguridad y calidad industriales, de conformidad a lo previsto en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, sin perjuicio de lo previsto en la normativa autonómica correspondiente. 2. Las reglamentaciones técnicas a que alude el párrafo anterior tendrán por objeto: Proteger las personas y la integridad y funcionalidad de los bienes que puedan resultar afectados por las



instalaciones. Conseguir la necesaria regularidad en los suministros de energía eléctrica. Establecer reglas de normalización para facilitar la inspección de las instalaciones, impedir una excesiva diversificación del material eléctrico y unificar las condiciones del suministro. Obtener la mayor racionalidad y aprovechamientos técnico y económico de las instalaciones. Incrementar la fiabilidad de las instalaciones y la mejora de la calidad de los suministros de energía. Proteger el medio ambiente y los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Conseguir los niveles adecuados de eficiencia en el uso de la electricidad. 3. Sin perjuicio de las restantes autorizaciones reguladas en la presente Ley y a los efectos previstos en el presente artículo, la construcción, ampliación o modificación de instalaciones eléctricas requerirá, con carácter previo a su puesta en marcha, la correspondiente autorización administrativa en los términos que reglamentariamente se disponga.

Expropiación y servidumbres. Artículo 52. Utilidad pública. 1. Se declaran de utilidad pública las instalaciones eléctricas de generación, transporte y distribución de energía eléctrica, a los efectos de expropiación forzosa de los bienes y derechos necesarios para su establecimiento y de la imposición y ejercicio de la servidumbre de paso. 2. Dicha declaración de utilidad pública se extiende a los efectos de la expropiación forzosa de instalaciones eléctricas y de sus emplazamientos cuando por razones de eficiencia energética, tecnológicas o medioambientales sea oportuna su sustitución por nuevas instalaciones o la realización de modificaciones sustanciales en las mismas.

Artículo 53. Solicitud de la declaración de utilidad pública. 1. Para el reconocimiento en concreto de la utilidad pública de las instalaciones aludidas en el artículo anterior, será necesario que la empresa interesada lo solicite, incluyendo una relación concreta e



individualizada de los bienes o derechos que el solicitante considere de necesaria expropiación. 2. La petición se someterá a información pública y se recabará informe de los organismos afectados. 3. Concluida la tramitación, el reconocimiento de la utilidad pública será acordado por el Ministerio de Industria y Energía, si la autorización de la instalación corresponde al Estado, sin perjuicio de la competencia del Consejo de Ministros en caso de oposición de organismos u otras entidades de derecho público, o por el organismo competente de las Comunidades Autónomas en los demás casos.

Artículo 54. Efectos de la declaración de utilidad pública. 1. La declaración de utilidad pública llevará implícita en todo caso la necesidad de ocupación de los bienes o de adquisición de los derechos afectados e implicará la urgente ocupación a los efectos del artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa... 2. Igualmente, llevará implícita la autorización para el establecimiento o paso de la instalación eléctrica sobre terrenos de dominio, uso o servicio público o patrimoniales del Estado, o de las Comunidades Autónomas, o de uso público, propios o comunales de la provincia o municipio, obras y servicios de los mismos y zonas de servidumbre pública.

Artículo 55. Derecho supletorio. En lo relativo a la materia regulada en los artículos precedentes será de aplicación supletoria lo dispuesto en la legislación general sobre expropiación forzosa y en el Código Civil cuando proceda.

Artículo 56. Servidumbre de paso. 1. La servidumbre de paso de energía eléctrica tendrá la consideración de servidumbre legal, gravará los bienes ajenos en la forma y con el alcance que se determinan en la presente Ley y se regirá por lo dispuesto en la misma, en sus disposiciones de desarrollo y en la legislación mencionada en el artículo anterior. 2. La servidumbre de paso aéreo comprende, además del vuelo sobre el



predio sirviente, el establecimiento de postes, torres o apoyos fijos para la sustentación de cables conductores de energía. 3. La servidumbre de paso subterráneo comprende la ocupación del subsuelo por los cables conductores, a la profundidad y con las demás características que señale la legislación urbanística aplicable. 4. Una y otra forma de servidumbre comprenderán igualmente el derecho de paso o acceso y la ocupación temporal de terrenos u otros bienes necesarios para construcción, vigilancia, conservación y reparación de las correspondientes instalaciones.

Artículo 57. Limitaciones a la constitución de servidumbre de paso. No podrá imponerse servidumbre de paso para las líneas de alta tensión: Sobre edificios, sus patios, corrales, centros escolares, campos deportivos y jardines y huertos, también cerrados, anejos a viviendas que ya existan al tiempo de decretarse la servidumbre, siempre que la extensión de los huertos y jardines sea inferior a media hectárea. Sobre cualquier género de propiedades particulares, si la línea puede técnicamente instalarse, sin variación de trazado superior a la que reglamentariamente se determine, sobre terrenos de dominio, uso o servicio público o patrimoniales del Estado, Comunidades Autónomas, de las provincias o los municipios, o siguiendo linderos de fincas de propiedad privada.

Artículo 58. Relaciones civiles. 1. La servidumbre de paso de energía eléctrica no impide al dueño del predio sirviente cercarlo o edificar sobre él dejando a salvo dicha servidumbre, siempre que sea autorizado por la Administración competente, que tomará en especial consideración la normativa vigente en materia de seguridad. Podrá asimismo el dueño solicitar el cambio de trazado de la línea, si no existen dificultades técnicas, corriendo a su costa los gastos de la variación. 2. La variación del tendido de



una línea como consecuencia de proyectos o planes aprobados por la Administración, comportará el pago del coste de dicha variación.

Infracciones y sanciones. Artículo 59. Principios generales. 1. Son infracciones administrativas las acciones y omisiones que se tipifican en los artículos siguientes. 2. Las infracciones administrativas establecidas en la presente Ley se entenderán sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales o de otro orden en que puedan incurrir las empresas titulares de actividades eléctricas o sus usuarios.

Artículo 60. Infracciones muy graves. Son infracciones muy graves: La realización de actividades incompatibles de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley y el incumplimiento por los sujetos obligados a ello de los criterios de separación establecidos en el artículo 14.2 y su normativa de desarrollo. El incumplimiento de las obligaciones de contabilidad exigibles de acuerdo con la presente Ley. Se entenderá comprendido en dicha infracción el incumplimiento, por parte de los sujetos obligados a ello, de la obligación de llevar cuentas separadas conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la presente ley y en sus normas de desarrollo.

La aplicación irregular de precios, tarifas o peajes de los regulados en la presente Ley o en las disposiciones de desarrollo de la misma, de manera que se produzca una alteración en el precio superior al 15% y siempre que la misma suponga una alteración superior a 300.000 euros. La aplicación de peajes o de tarifas no autorizadas por la Administración. El incumplimiento de las obligaciones resultantes del sistema de precios, tarifas, tarifas de último recurso y peajes, o de los criterios de recaudación cuando suponga un perjuicio grave para el sistema eléctrico. En todo caso se entenderá como incumplimiento de las obligaciones del sistema tarifario la falta o



retraso en el pago de las cantidades a que den lugar las liquidaciones de las actividades reguladas o en el ingreso de las cuotas con destinos específicos, la declaración indebida de ingresos y costes y las declaraciones efectuadas fuera del plazo establecido, todo ello cuando suponga un perjuicio grave para el sistema eléctrico.

La toma de participaciones en sociedades en los términos previstos en la función decimocuarta de la disposición adicional undécima, tercera 1 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, sin la previa autorización de la Comisión Nacional de Energía, o con incumplimiento de las condiciones establecidas en la resolución autorizatoria de la Comisión Nacional de Energía, así como el incumplimiento de las restricciones impuestas en el número 1 del artículo 34 del Real Decreto Ley 6/2000 de 23 de junio y el incumplimiento de las limitaciones que se establezcan en cuanto a la participación en el accionariado de Red Eléctrica de España, S. A., del Operador del Mercado Ibérico de la Energía-Polo Español u Oficina de Cambios de Suministrador. En estos casos responderán las personas físicas o jurídicas que adquieran participaciones, designen miembros en los órganos de administración o quienes asuman el exceso de participación en el capital o en los derechos de voto. La denegación o alteración injustificadas del acceso de terceros a instalaciones de red en los supuestos que la presente Ley y sus normas de desarrollo regulan.

El incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Administración competente, incluida la Comisión Nacional de Energía, o por el Operador del Sistema en el ámbito de sus funciones, cuando resulte perjuicio relevante para el funcionamiento del sistema. El incumplimiento reiterado de las obligaciones de información establecidas en



el párrafo primero apartado 5 del artículo 61. La negativa a admitir inspecciones o verificaciones reglamentarias o acordadas en cada caso por la Administración competente, incluida la Comisión Nacional de Energía, o la obstrucción a su práctica. El incumplimiento reiterado de los índices objetivos de calidad del servicio y la no elaboración de los planes de mejora de la calidad del servicio que se establecen en el artículo 48.2 d la presente ley. La interrupción o suspensión del suministro sin que medien los requisitos legal o reglamentariamente establecidos o fuera de los supuestos previstos legal o reglamentariamente. Las acciones u omisiones que supongan incumplimiento de las medidas establecidas por el Gobierno en aplicación de lo previsto en el artículo 10 de la presente ley por quienes realizan actividades establecidas en la misma. La negativa a suministrar energía eléctrica a nuevos usuarios, sin que existan razones que lo justifiquen. Cualquier manipulación fraudulenta tendente a alterar el precio de la energía eléctrica o la medición de las cantidades suministradas. El incumplimiento, por parte del titular de las instalaciones, de su obligación de mantener las instalaciones en adecuadas condiciones de conservación e idoneidad técnica, siguiendo, en su caso, las instrucciones impartidas por la Administración competente y por el operador del sistema y gestor de la red de transporte o por los gestores de las redes de distribución, según corresponda, y los procedimientos de operación del sistema, cuando dicho incumplimiento ponga en riesgo la garantía de suministro o en peligro manifiesto a las personas, los bienes o al medio ambiente. El incumplimiento continuado, por parte de los obligados a ello de conformidad con la normativa vigente, de su obligación de gestionar las verificaciones de los equipos de medida. El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras o transportistas de su obligación de realizar las acometidas y la conexión de nuevos



suministros o ampliación de los existentes que se les planteen en las zonas en que operan, cuando así resulte exigible de conformidad con la normativa de aplicación.

La realización de actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la presente Ley o la construcción, ampliación, explotación, modificación, transmisión o cierre de instalaciones afectas a las mismas sin la necesaria concesión o autorización administrativa o el incumplimiento de prescripciones y condiciones de las mismas cuando se ponga en riesgo la garantía de suministro o peligro manifiesto a las personas, los bienes o el medio ambiente. La reducción, sin autorización, de la capacidad de producción o de suministro de energía eléctrica. La no presentación de ofertas de compra o venta, no meramente ocasional o aislada, por los sujetos obligados a ello en el mercado de producción. El incumplimiento por parte del Operador del Sistema de las obligaciones que le corresponden según el artículo 34.2 de la presente ley, a menos que expresamente se hubieran tipificado como graves. El incumplimiento por parte de los gestores de la red de distribución de las obligaciones reglamentariamente establecidas en el ejercicio de su función, a menos que expresamente se hubiera tipificado como grave. El incumplimiento por parte de los distribuidores o de los comercializadores de su obligación de poner en práctica los programas de gestión de la demanda aprobados por la Administración. El incumplimiento por parte de los operadores dominantes de las restricciones impuestas en la normativa vigente. El incumplimiento por parte de los agentes que actúen como representantes de la prohibición de actuar simultáneamente por cuenta propia y por cuenta ajena. La utilización de instrumentos, aparatos o elementos que pongan en riesgo la seguridad sin cumplir las normas y las obligaciones técnicas que deban reunir los aparatos e instalaciones afectos a las actividades objeto de la presente Ley cuando



comporten peligro o daño grave para personas, bienes o para el medio ambiente. Cualquier otra actuación en el suministro o consumo de energía eléctrica que suponga una alteración porcentual de la realidad de lo suministrado o consumido superior al 15 % y siempre que la misma suponga una alteración superior a 300.000 euros. Igualmente, serán infracciones muy graves las infracciones graves del artículo siguiente cuando durante los tres años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta al infractor sanción firme por el mismo tipo de infracción.

Artículo 61. Infracciones graves. Son infracciones graves las conductas tipificadas en el artículo anterior cuando, por las circunstancias concurrentes, no puedan calificarse de muy graves y, en particular: El incumplimiento por parte de los sujetos obligados de conformidad con lo dispuesto en esta Ley en sus normas de desarrollo de su obligación de realizar auditorías externas en los supuestos en que así venga exigido. La aplicación irregular de precios, tarifas o peajes, de manera que se produzca una alteración en el precio superior al 10% y siempre que la misma suponga una alteración superior a 30.000 euros, las alteraciones inferiores serán consideradas infracción leve.

Cualquier otra actuación en el suministro o consumo de energía eléctrica, que suponga una alteración porcentual de la realidad de lo suministrado o consumido superior al 10 % y siempre que la misma suponga una alteración superior a 30.000 euros. El incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Administración competente o por el Operador del Sistema en el ámbito de sus funciones, cuando no resulte perjuicio relevante para el funcionamiento del sistema. El incumplimiento de cuantas obligaciones de remisión de información se deriven de la aplicación de la normativa vigente o resulten del previo requerimiento por parte de la Administración, incluida la



Comisión Nacional de Energía, o del Operador del Sistema o del Operador del mercado, en el ámbito de sus funciones. Asimismo, se considerará infracción grave el incumplimiento por parte de los sujetos del sistema de sus obligaciones de información o comunicación a otros sujetos del sistema. También se considerará infracción grave la no remisión de la información en la forma y plazo que resulte exigible. Igualmente, será infracción grave el incumplimiento reiterado de la remisión de información a que se refiere el artículo 28 del Real Decreto Ley 6/2000 de 23 de junio. El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de conformidad con la normativa vigente, de los índices de calidad del servicio a que se refiere el artículo 48.2 de la presente Ley o de las condiciones de calidad y continuidad del servicio. El incumplimiento reiterado por parte de la empresa suministradora de aplicar los descuentos correspondientes a los consumidores afectados por interrupciones en las condiciones previstas en la normativa de aplicación.

El retraso injustificado en el comienzo de la prestación del servicio a nuevos usuarios. Los incumplimientos tipificados en los números 16 y 19 del Artículo anterior cuando no concurren las circunstancias de riesgo de garantía del suministro o peligro o daño grave para las personas, bienes o medio ambiente. La no presentación de ofertas de compra o venta por los sujetos obligados a ello en el mercado de producción. El incumplimiento por parte del Operador del Mercado de las obligaciones que le corresponden según el artículo 33 de la presente ley, a menos que expresamente se hubieran tipificado como muy graves. El incumplimiento por parte del Operador del Sistema y el Gestor de la Red de Transporte de las obligaciones reglamentariamente establecidas en el desarrollo, ampliación, mantenimiento y mejora de la red de transporte de energía eléctrica, a menos que expresamente se hubiera tipificado como



muy grave. El incumplimiento por parte de los titulares de instalaciones de régimen especial obligados a ello de su obligación de poner a disposición del operador del sistema, en tiempo real y en lo que se refiere a los desgloses de los programas de las unidades físicas, la misma información requerida en los procedimientos de operación para los grupos hidráulicos de producción. El incumplimiento, por parte de los distribuidores o comercializadores, de la obligación de permitir el acceso, de mantener una base de datos de todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, así como de dotarse de los sistemas informáticos necesarios que permitan la consulta de los datos del registro de puntos de suministro y la recepción y validación informática de solicitudes y comunicaciones con los consumidores y comercializadores de energía. El incumplimiento reiterado e injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador. El incumplimiento reiterado por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes. El incumplimiento por parte de los responsables del punto de medida de disponer de los equipos de medida y control necesarios, así como impedir el acceso para la lectura y verificación de las instalaciones a los encargados de la lectura. El incumplimiento por parte de los obligados a ello por la normativa vigente de la instalación de los equipos de medidas y concentradores necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, así como de la remisión de la información o, en su caso, su puesta a disposición a los destinatarios a los que están obligados a remitírsela. El incumplimiento de las obligaciones de disponibilidad de unidades de producción en cada período de programación. El incumplimiento de las obligaciones resultantes de la aplicación del sistema de precios,



tarifas, tarifas de último recurso y peajes, o de los criterios de recaudación cuando no tenga la consideración de muy grave conforme al artículo anterior.

En todo caso se entenderá como incumplimiento de las obligaciones del sistema tarifario la falta o retraso en el pago de las cantidades a que den lugar las liquidaciones o en el ingreso de las cuotas, la declaración indebida de ingresos y costes y las declaraciones efectuadas fuera de plazo establecido, cuando no tenga la consideración de muy grave conforme al artículo anterior. El incumplimiento de las medidas de seguridad, aún cuando no supongan peligro manifiesto para los bienes. Igualmente, serán infracciones graves las infracciones leves del artículo siguiente cuando durante el año anterior a su comisión hubiera sido impuesta al infractor sanción firme por el mismo tipo de infracción.

Artículo 62. Infracciones leves. Son infracciones leves: El incumplimiento por parte de los sujetos obligados a ello de sus obligaciones en relación con la formalización de los contratos de suministro. El incumplimiento de las obligaciones derivadas de las Reglas del Mercado o de los Procedimientos de Operación, que no tengan la consideración de infracción de conformidad con los artículos 60 o 61 de la presente ley, cuando de dicho incumplimiento derive perjuicio para el funcionamiento del mercado o del sistema eléctrico. El incumplimiento injustificado de los plazos establecidos para las comunicaciones con los comercializadores y clientes y para llevar a cabo el cambio de suministrador. El incumplimiento por parte de los comercializadores de los requisitos de contratación y apoderamiento con los clientes. El incumplimiento por parte de los comercializadores y distribuidores de cualquier requisito de información exigible en sus facturas. El incumplimiento de las obligaciones de información a que se refiere el



Artículo 28 del Real Decreto Ley 6/2000 de 23 de junio, cuando no tenga la consideración de grave conforme al artículo anterior. Constituyen infracciones leves aquellas infracciones de preceptos de obligada observancia comprendidas en la presente Ley y en sus normas de desarrollo que no constituyan infracción grave o muy grave, conforme a lo dispuesto en los dos artículos anteriores.

Artículo 63. Determinación de las sanciones. Para la determinación de las correspondientes sanciones se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias: El peligro resultante de la infracción para la vida y salud de las personas, la seguridad de las cosas y el medio ambiente. La importancia del daño o deterioro causado. Los perjuicios producidos en la continuidad y regularidad del suministro. El grado de participación en la acción u omisión tipificada como infracción y el beneficio obtenido de la misma. La intencionalidad en la comisión de la infracción y la reiteración en la misma. La reincidencia por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarada por resolución firme.

Artículo 64. Sanciones. 1. Las infracciones tipificadas en los artículos anteriores serán sancionadas: Las infracciones muy graves, con multa de hasta 30.000.000 de euros. Las infracciones graves, con multa de hasta 6.000.000 de euros. Las infracciones leves, con multa de hasta 600.000 euros. 2. Cuando a consecuencia de la infracción se obtenga un beneficio cuantificable, la multa podrá alcanzar hasta el doble del beneficio obtenido. 3. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a criterios de proporcionalidad y a las circunstancias especificadas en el artículo anterior. 4. Si prosiguiera la conducta infractora una vez transcurrido el lapso suficiente para el cese de la misma, podrán imponerse nuevas multas, previa la instrucción de los



correspondientes procedimientos sancionadores. 5. La comisión de una infracción muy grave podrá llevar aparejada la revocación o suspensión de la autorización administrativa y la consecuente inhabilitación temporal para operar en el mercado por un período máximo de un año. La revocación o suspensión de las autorizaciones se acordará, en todo caso, por la autoridad competente para otorgarlas. A tal efecto, la Administración actuante pondrá los hechos en conocimiento de la competente.

Artículo 65. Procedimiento sancionador. El procedimiento para la imposición de sanciones se ajustará a los principios de los artículos 127 a 138 de la Ley 30/1992 del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a lo dispuesto en el Real Decreto 1398/1993, de 4 agosto, o norma autonómica correspondiente, sin perjuicio de que reglamentariamente se establezcan especialidades de procedimiento para la imposición de sanciones previstas en esta Ley. El plazo máximo para resolver y notificar los expedientes sancionadores tramitados conforme al procedimiento previsto será de un año. A estos efectos, en los casos en que la competencia sea de la Administración General del Estado, la Comisión Nacional de Energía deberá remitir el expediente instruido y la propuesta de sanción al órgano competente para su resolución con un plazo de antelación mínimo de dos meses antes de la finalización del plazo máximo para resolver y notificar los expedientes previstos en el párrafo anterior.

Artículo 66. Competencia para imponer sanciones. 1. En el ámbito de la Administración General del Estado, las sanciones muy graves serán impuestas por el Consejo de Ministros y las graves por el Ministro de Industria y Energía. La imposición de las sanciones leves corresponderá al Director general de la Energía. 2. En el ámbito de las Comunidades Autónomas se estará a lo previsto en su propia normativa.



Artículo 67. Prescripción. Las infracciones muy graves previstas en este Capítulo prescribirán a los cuatro años de su comisión; las graves, a los tres años, y las leves, al año. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los cuatro años; las impuestas por faltas graves, a los tres años, y las impuestas por faltas leves, al año.

Disposición adicional primera: Intervención administrativa de empresas eléctricas. 1. Cuando el incumplimiento de las obligaciones de las empresas que realizan las actividades y funciones reguladas en la presente Ley pueda afectar a la continuidad y seguridad del suministro eléctrico, y a fin de garantizar su mantenimiento, el Gobierno podrá acordar la intervención de la correspondiente empresa de acuerdo con lo previsto en el artículo 128.2 de la Constitución, adoptando las medidas oportunas para ello. A estos efectos serán causa de intervención de una empresa las siguientes: La suspensión de pagos o quiebra de la empresa. La gestión irregular de la actividad cuando le sea imputable y pueda dar lugar a su paralización con interrupción del suministro a los usuarios. La grave y reiterada falta de mantenimiento adecuado de las instalaciones que ponga en peligro la seguridad de las mismas. 2 En los supuestos anteriores, si las empresas que desarrollan actividades y funciones eléctricas lo hacen exclusivamente mediante instalaciones cuya autorización sea competencia de una Comunidad Autónoma, la intervención será acordada por ésta.

Disposición adicional segunda: Ocupación del dominio público marítimo terrestre para líneas aéreas de alta tensión. A los efectos previstos en el artículo 32 de la Ley 22/1988 de 28 de julio, de Costas, excepcionalmente y por razones de utilidad pública debidamente acreditadas, el Consejo de Ministros, a propuesta conjunta de los



Ministerios de Fomento, de Medio Ambiente y de Industria y Energía, tomando en consideración los valores medioambientales y paisajísticos, podrá autorizar el tendido aéreo de líneas eléctricas de alta tensión en el dominio público marítimo-terrestre, siempre que no se localicen en tramos de costa que constituyan playa u otros ámbitos de especial protección.

Disposición adicional tercera: Efectos de la falta de resolución expresa. Las solicitudes de resoluciones administrativas que deban dictarse conforme a lo dispuesto en la presente Ley y a la legislación específica en materia nuclear se podrán entender desestimadas, si no recae resolución expresa en el plazo que al efecto se establezca en sus disposiciones de desarrollo.



CAPÍTULO IV

4. Necesidad de que se incluya en la ley de protección al consumidor y usuario un marco regulatorio acerca de los derechos de los usuarios de la electricidad

4.1 Aspectos considerativos

Como se ha venido desarrollando en el análisis del presente trabajo, la claridad que existe en quien investiga que acerca de los problemas que sufren los usuarios generados de los abusos a que se ven sometidos por los servicios de energía eléctrica son notorios y esto se corrobora con las denuncias que se analizarán abajo derivado del trabajo de campo desarrollado, y que si bien existe en la realidad la necesidad de que exista un ente regulador de la protección que merecen los usuarios de la electricidad, como un superintendente, tal y como se propone en la solución a esta problemática, también lo es que mientras tanto, se debe contemplar un apartado normativo que incluya esta protección estatal, derivada de la evidente desigualdad material y económica existente entre los usuarios de la electricidad y los proveedores de ella, tomando en cuenta también de que este servicio es esencial sobre el cual debe existir injerencia del Estado precisamente para brindar esa protección, es que se debe regular en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario tales aspectos.

Como se dijo arriba, esta ley es de reciente creación y ha surgido precisamente derivado de las presiones internacionales para el Estado de Guatemala, pues, a pesar de que la Constitución de mil novecientos ochenta y seis que se encuentra vigente, ya



preveía esta protección como una obligación del Estado, no fue sino hasta el año dos mil tres en que esta ley y los marcos regulatorios al respecto entran en vigencia.

4.2 Iniciativas de ley del congreso de la republica sobre la protección específica a los usuarios de la electricidad

A) Iniciativa no. 2973: Esta iniciativa se refiere a las reformas del Decreto 96-2000 que regula Ley de Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica y dentro de los fundamentos de esta ley se encuentran:

- Sustentado en que el interés social debe prevalecer sobre el interés particular y en virtud de que en los últimos días se han incrementado de manera abrupta los precios de productos de primera necesidad, lo que aunado a la anunciada alza del precio de la energía eléctrica, hace prever dramáticos perjuicios en contra de la población guatemalteca, en vista de que también aumentara el precio del agua potable en todos los municipios del país, puesto que los equipos para suministrar los servicios de agua potable, requieren electricidad.
- Por lo tanto, ante esta delicada panorámica, se hace necesaria y urgente crear mecanismos emergentes para ayudar a la población. Por lo cual presento al honorable pleno reformas al decreto 96-2000 (Ley de la tarifa social para el suministro de energía eléctrica), a efecto de por un lado: ampliar el margen de consumo de los usuarios, de 300 Kilovatios hora Kwh. a 500 Kwh.; y de manera especial para que a las municipalidades se les aplique el costo de la tarifa social de la energía eléctrica. Con lo que el Congreso de la Republica atenderá de manera diligente la problemática planteada beneficiando a la población guatemalteca.



- Que el interés social prevalece sobre el interés particular y que es función del Estado velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país, procurando el bienestar común. Adicionalmente la situación económica imperante en el país está agobiando a los estratos más pobres, siendo estos aspectos por el alza de los costos de producción de la energía eléctrica, debido a la dependencia de los productos derivados del petróleo cuyos precios internacionales se han elevado considerablemente.
- Que la Ley General de Electricidad establece que están sujetos a regulación los precios de los suministros a usuarios del servicio de distribución final, cuya demanda máxima de potencia se encuentre por debajo del límite establecido en su Reglamento General; además, la referida ley dispone que las tarifas a consumidores finales de servicio de distribución final, en sus componentes de potencia y energía, serán calculadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica como la suma del precio ponderado de todas las compras del distribuidor, referidas a la entrada de la red de distribución, y del Valor Agregado de Distribución —VAD-; estableciendo así mismo, que las compras de electricidad por parte de los distribuidores de dicho servicio se efectuarán mediante licitación abierta.
- Que el Estado de Guatemala, como ente impulsor del desarrollo nacional, considera de urgencia nacional la creación de tarifas con carácter social para satisfacer las necesidades sociales y productivas de los habitantes de la República, buscando mejorar el nivel de vida de todos los guatemaltecos, especialmente de la gente más pobre del país, para lo cual se hace necesario emitir las disposiciones legales que permitan a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica normar la metodología específica para la implementación de dichas tarifas.

- Que la energía eléctrica que utilizan las municipalidades, para accionar los equipos para suministrar los servicios de agua potable para la población de los municipios, así como los alumbrados públicos, la energía eléctrica utilizada en edificios públicos; requiere la aplicación de la Tarifa Social de la Energía, con el propósito directo de no afectar las tasas y precios a la población guatemalteca en general.
- El contenido de la iniciativa indica: Se reforma el artículo 1, el cual queda así:
Artículo 1: Tarifa Social. Con la finalidad de favorecer al usuario regulado del servicio de distribución final, más afectado por el incremento de los costos en la producción de la energía eléctrica, se autoriza la creación de una tarifa especial con carácter social, la que será denominada Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica, dirigida a usuarios con consumos de hasta 500 Kilovatios hora- Kwh.- La Energía Eléctrica utilizada por las municipalidades, en los equipos para los suministros de agua potable, alumbrado público, la energía eléctrica utilizada en los edificios públicos se le aplicará el valor de la tarifa social de la energía. (Establecida en el Decreto 96-2000). ARTÍCULO 2: El presente Decreto entrara en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial. Pase...

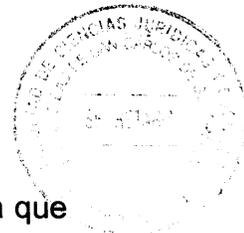
B) Iniciativa de ley 2973: Esta iniciativa de ley también se refiere a la tarifa social, y dentro de los aspectos más importantes de resaltar se encuentran:

1. La Ley de la Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica, Decreto Número 96-2000 del Congreso de la República de Guatemala, no se adecua a la situación actual imperante en el país, misma en la cual prevalecen los intereses del mercado sobre la colectividad, donde es función del Estado que todos sus habitantes alcancen el bienestar colectivo. Que es deber del Estado garantizarle



a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo de la persona, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2. Deberes del Estado, de la Constitución Política de la Republica de Guatemala. Se hace necesario el cumplimiento de este deber constitucional, donde una de las obligaciones primordiales de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II, Artículo 4. De la actual Ley General de Electricidad, también es el de proteger los derechos de los usuarios y prevenir prácticas abusivas o discriminatorias. Es deber del Congreso de la República como representante de la sociedad, velar por satisfacer sus necesidades tanto sociales como productivas, que tiendan a mejorar el nivel de vida de los guatemaltecos, especialmente, de la gente que se encuentra entre alguno de los grados de pobreza.

2. Por lo que se hace necesario la modificación de la estructura actual de la Ley de la Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica, Decreto No. 96-2000 del Congreso de la República, debido a la situación económica actual imperante en el país que afecta a los estratos mas pobres, clase media y economía formal, ocasionado por las variaciones de los costos de producción de energía eléctrica por la dependencia de los producto derivados del petróleo y variaciones monetarias. El Congreso de la República, como representante de la voluntad soberana del pueblo, para velar estrictamente por todas las alzas que se produzcan en los costos de producción de energía eléctrica, debido a condiciones externas y para la atención al usuario que muchas veces ven violados sus derechos de usuario por las fuerzas del mercado, ve la necesidad de modificar la tarifa social actualmente de 300 Kwh a una tarifa escalonada de 300, 400 y 500 Kwh. Por lo anterior es imprescindible la aprobación de esta



nueva ley de la Tarifa Social y la congelación de los actuales precios hasta que no se haga por parte de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica los estudios necesarios que implementen las nuevas tarifas solicitadas, donde se demuestre la acción del Congreso de la República, en las cuales se tienda a satisfacer las necesidades tangibles tanto sociales como productivas de los habitantes de la República que buscan mejorar el nivel de vida de todos los Guatemaltecos. Finalmente, ésta iniciativa pretende un proyecto común de sociedad y horizonte ético de desarrollo humano para Guatemala donde se promueva mejores relaciones entre la Sociedad y el Estado para generar gobernabilidad democrática.

3. Artículo 1. Tarifa Social. Con la finalidad de favorecer al usuario regulado del servicio de distribución final, más afectado por el incremento de los costos en la producción de la energía eléctrica, se autoriza la creación de una tarifa especial con carácter social, la que será denominada Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica, dirigida a usuarios con consumos de 300, 400 y hasta 500 kilovatios hora Kwh.
4. Artículo 2. Emisión de normas. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica deberá emitir y determinar las normas, metodología, procedimientos y fuente energética necesarios para la implementación de la Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica. Cualquier Otro aspecto se regirá por la Ley General de Electricidad y sus reglamentos.
5. Artículo 3. Autorización. Las empresas distribuidoras deberán realizar licitación abierta para la adquisición de potencia y energía eléctrica, previa autorización de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, cuyo destino sea abastecer a los



consumidores de la Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica, conforme los términos de referencia que elaborará dicha Comisión.

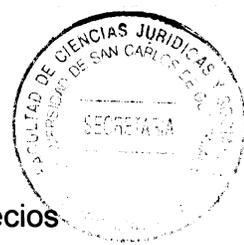
6. Artículo 4. Publicación. La Tarifa Social para el Suministro de Energía Eléctrica, en sus componentes de potencia y energía, será calculada como la suma del precio de compra de energía eléctrica, referido a la entrada de la red de distribución, y del Valor Agregado de Distribución - VAD-. El precio de compra de energía eléctrica por parte del distribuidor que se reconozca en la tarifa debe reflejar estrictamente la condición obtenida en la licitación abierta según lo establece el artículo 3 de este decreto. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, publicará el pliego tarifario respectivo.
7. Artículo 5. Aprobación. . El Valor Agregado de Distribución - VAD-. Mencionado en el artículo anterior, es aquel aprobado en los respectivos pliegos tarifarios de cada distribuidor, de conformidad con la Ley General de Electricidad y sus Reglamentos.
8. Artículo 6. Suministro. Para la primera adquisición de potencia y energía cuyo destino sea abastecer de energía eléctrica a los consumidores de la Tarifa Social, durante los tres primeros meses de vigencia de esta ley, no se realizará licitación abierta y las empresas distribuidoras deberán utilizar el precio de venta que proporcione el Instituto Nacional de Electrificación, debiendo suscribir los contratos correspondientes dentro de los tres días siguientes de entrar en vigencia el presente decreto. Durante los tres meses indicados, las distribuidoras harán licitación abierta para comprar la potencia y energía necesaria para continuar el abastecimiento del suministro de energía eléctrica a los consumidores de la Tarifa Social, como establece el artículo 3 de esta ley.



9. Artículo 7. Revisión de Contratos. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica deberá conforme a lo establecido en la legislación nacional vigente, proceder a revisar los contratos de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica. Igualmente, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica deberá realizar las inspecciones físicas y de campo correspondientes, para establecer las condiciones dentro de las cuales se presta servicio de energía eléctrica. De los resultados de la revisión y modificación de los contratos, así como de los resultados del trabajo de campo que lleve a cabo la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, obligatoriamente debe informar periódicamente al Congreso de la República.
10. Artículo 8. Transitorio. La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, deberá suspender toda alza a las tarifas de energía eléctrica, hasta que no se tenga un informe técnico económico que sustente dichas alzas, debiendo presentar dicho informe en un plazo de ocho días hábiles a las Comisiones respectivas del Congreso de la República.
11. Artículo 9. Vigencia. El presente decreto entrará en vigencia a los ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

C) Iniciativa 3871: Se regula a través de esta iniciativa la Ley de la Procuraduría de de Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Dentro de los aspectos más importantes de resaltar, se encuentran:

1. Que a través de la historia se ha comprobado la necesidad de normar la relación entre consumidores y proveedores, con el objeto de evitar los abusos y fraudes



dentro de la relación que cotidianamente desarrollan entre sí, tales como precios disfrazados, ofertas no cumplidas, cláusulas abusivas, cobros excesivos, etc.

2. En el año 2003 se aprobó el Decreto 6-2003 que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario que en el artículo 107 contempla la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y usuario en un plazo de cinco años, plazo que se ha excedido.
3. Con esta iniciativa se pretende crear la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y Usuario como una entidad técnica, autónoma del Estado de Guatemala, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia funcional y administrativa, con competencia en todo territorio nacional que asume de forma gradual las funciones atribuciones y competencias que tengan asignadas a la fecha de entrar en vigencia la ley, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
4. Contempla dentro de su contenido una normativa específica de protección a los usuarios en el tema de la electricidad.

4.3 Presentación de los resultados del trabajo de campo

El trabajo de campo consistió en la realización de entrevistas a usuarios de la electricidad tomados al azar y que acudían ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario DIACO, a denunciar precisamente respecto a los servicios de energía, y se complementó con el análisis de las denuncias, por lo que se presenta a continuación los resultados del trabajo realizado.



CUADRO No. 1

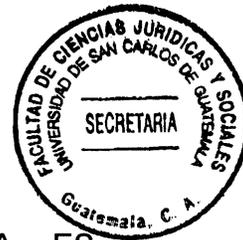
PREGUNTA: ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN GUATEMALA ES EFICIENTE?

Respuesta	Cantidad
Si	00
No	15
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2010.

De conformidad con el cuadro anterior, es evidente la inconformidad de la mayoría de los entrevistados respecto a los servicios que prestan las empresas de energía eléctrica. Aparte de ello, se indicó que a pesar de que los cobros son elevados lo que cobran realmente son sus pésimos servicios el hecho de incrementar las tarifas, y por ello, se manifestaron que los usuarios se deben organizar para defender sus legítimos derechos.

Estos abusos también no solo se hacen sentir en la ciudad capital de Guatemala, sino en el interior de la República, especialmente por el mal servicio que prestan empresas como DEOCSA.



CUADRO No. 2

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA ES ELEVADO PARA LA CLASE MEDIA POBRE DE GUATEMALA?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	00
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2010.

De conformidad con el cuadro anterior y las respuestas a las entrevistas verbales sostenidas con usuarios de los servicios de electricidad, se refirieron a que para la clase media baja, el costo de este servicio es elevado, así también la población lamenta la situación provocada por las transnacionales españolas en Guatemala (más en concreto por Unión Fenosa) y por la complicidad del gobierno guatemalteco asistiéndole, prefiriendo eso a oír a las comunidades afectadas y organizadas, como se ha sabido a través de los medios de comunicación escritos, radiales y televisivos.



CUADRO No. 3

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE FAVORECE A LA CLASE MEDIA POBRE DE GUATEMALA, LA TARIFA SOCIAL PARA EL COBRO DE LOS SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA?

Respuesta	Cantidad
Si	15
No	00
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2010.

Los conflictos que se han generado entre la población no solo de la capital sino del interior de la república con las empresas de servicio de energía eléctrica generalmente se refiere a los altos precios y los cortes de suministro, incluso, uno de los entrevistados señaló que estas empresas tienen vínculos con el narcotráfico.

También se han referido al problema que ha generado la denominada privatización y la necesidad de luchar por la nacionalización del sector eléctrico, Uno de los entrevistados señaló que en noviembre de 2004, la Corte de Constitucionalidad guatemalteca había determinado que Unión Fenosa, a través de su filial DEOCSA, estaba realizando cobros indebidos mediante un impuesto ilegal, y que debía devolver cerca de 200 millones de euros a los usuarios. Algo que nunca hizo, y que la mayoría de la población ignora dicha circunstancia.

También se refirieron que existen aproximadamente noventa mil demandas en contra de estas compañías. Se indicó que las tarifas eléctricas para el consumidor final



comenzaron a incrementarse de forma exponencial, y el servicio no ha dejado de empeorar. Han sido presentadas innumerables denuncias por los usuarios ante los cobros desproporcionados, los cortes de energía sin aviso previo y el abuso de autoridad de sus funcionarios ante los reclamos de las poblaciones rurales.

De las denuncias que se analizaron ante la DIACO, también se pudo denotar que existen denuncias a nivel departamental, especialmente lo que sucedió en San Marcos, cuando después de una consulta popular para exigir la salida de la filial de Unión Fenosa, numerosas comunidades del departamento de San Marcos se organizaron para no pagar las facturas de la eléctrica española. Las demandas: la expulsión de la multinacional del país, la nacionalización del sector, la creación de empresas municipales de energía y la reforma de la Ley General de Electricidad.

La respuesta de Unión Fenosa, según denuncian las organizaciones sociales, fue el corte del suministro de electricidad a partir del 15 de diciembre del año dos mil diez pasado. Sin embargo, fue evidente de que tras una semana sin energía, los habitantes se quedaron también sin agua, colocados ante el riesgo de enfermedades infecto-contagiosas. En los hospitales y en los centros de salud del área se perdieron alrededor de 40.000 vacunas destinadas para los niños y niñas de los municipios afectados. A pesar de que Unión Fenosa adujo problemas técnicos, para la prensa guatemalteca la causa del corte del fluido eléctrico en varias comunidades de San Marcos, entre ellas Malacatán, había que buscarla en los 7,5 millones de euros que los vecinos debían a la compañía: 60.000 personas llevaban un año en huelga de pago como forma de protesta por los “abusos” de Unión Fenosa.



El corte de suministro eléctrico días antes de Navidad encendió a las comunidades. Tras pasar tres días sin luz, centenares de vecinos bloquearon las rutas que comunican México con Guatemala. Se sucedieron tomas de carretera, plantones, marchas y cientos de asambleas informativas. El 22 de diciembre de ese mismo año, el presidente guatemalteco decretaba el estado de prevención en San Marcos, una especie de estado de sitio, todavía vigente, con el que quedaron suspendidas la mayoría de las libertades y derechos civiles.

Hasta el momento el estado de prevención, decretado en principio para 15 días, ha sido prorrogado en seis ocasiones.

La Unión Fenosa desembarca en Guatemala a raíz del proceso de privatización que se impulsó por recomendación expresa del Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la década de los '90. Aduciendo falta de competencia en el sector, y recomendaron fraccionar la generación, el transporte, la distribución y consumo final de la energía eléctrica, para que existiera competencia. Pero el resultado de dicha apertura ha sido que la distribución en el país ha quedado en manos de dos empresas españolas: Unión Fenosa e Iberdrola. Para evitar ser acusada de monopolio, Unión Fenosa creó dos empresas: DEOCSA se encargaría de la parte occidental y DEORSA de la parte oriental, cubriendo 20 de los 22 departamentos de Guatemala. En Nicaragua actuó de la misma forma creando DISNORTE y DISSUR. Coincidiendo con la entrada de las transnacionales españolas en Centroamérica, los diferentes Gobiernos españoles han utilizado créditos FAD que contabilizan en parte como Ayuda Oficial al Desarrollo para financiar infraestructuras eléctricas que han favorecido a dichas compañías.



Las organizaciones de defensa de los servicios públicos critican el carácter fraudulento de la privatización, a un valor claramente inferior al tasado. La compra contó con el visto bueno de los miembros de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, quienes luego fueron destituidos por la Corte Superior por abuso de poderes en el ejercicio de sus funciones.

CUADRO No. 4

PREGUNTA: ¿CONSIDERA QUE EXISTEN LEYES QUE PROTEGEN A LOS USUARIOS DE LA ELECTRICIDAD?

Respuesta	Cantidad
Si	00
No	15
Total:	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2010.

Del total de los entrevistados manifestaron que no existen leyes que protegen a los usuarios de la electricidad, a tal extremo que en el segundo semestre del año dos mil diez, ante la DIACO y la Procuraduría de los Derechos Humanos se presentaron cerca de cuatro mil quinientas denuncias y otra cantidad igual presentada ante la Comisión de Energía y Minas del Congreso de la República, en contra de las Distribuidora de Occidente, S.A. (Deocsa) y Distribuidora de Oriente S.A (Deorsa), ambas de Unión Fenosa.

Las mismas eran por incrementos injustificados en sus facturas por consumo de luz e interrupción del fluido eléctrico.



CUADRO No. 5

PREGUNTA: ¿SABE USTED SI SE HA ACCIONADO POR PARTE DE LA DIACO CONTRA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE ELECTRICIDAD CUANDO SE HAN DENUNCIADO ABUSOS?

Respuesta	Cantidad
Si	02
No	13
Total.	15

Fuente: Investigación de campo, abril 2010.

Del total de entrevistados trece manifestaron que la DIACO como tal no ha accionado en forma concreta y efectiva en contra de las empresas de energía eléctrica para mejorar los problemas o conflictos que presentan los usuarios cuando estos denuncian de los abusos a que se ven sometidos.

3.4 Necesidad de que se cree un marco regulatorio

De conformidad con el desarrollo del trabajo bibliográfico, documental y de campo, se puede determinar que existe la necesidad de que se cree un marco regulatorio que establezca beneficios para una protección efectiva de los usuarios de la electricidad, a través de la procuraduría para la defensa de los derechos de los usuarios de la electricidad. Dentro de las bases que se pretenden establecer para la creación de este marco regulatorio, se encuentran las siguientes:



Se deben determinar cuáles son las funciones de esta entidad, así como los derechos y deberes de los usuarios de la electricidad.

Deberes de los usuarios de corriente eléctrica: Evitar conductas y actos que pongan en riesgo su vida y su salud. o la de otros. Utilizar la electricidad con autorización de la empresa de electricidad No manipular el medidor ni permitir que otros lo hagan dando aviso a la empresa de electricidad No manipular el medidor ni permitir que otros lo hagan dando aviso a la empresa de electricidad Comunicar a la empresa de electricidad cualquier irregularidad en el uso del servicio de energía eléctrica. No revender energía Actuar con responsabilidad en el uso del servicio

Derechos de los usuarios de corriente eléctrica: A contar con un medidor de energía eléctrica y a recibirlo en buenas condiciones. A elegir libremente su tarifa. A la aplicación de las tarifas publicadas. Al cobro de acuerdo a la lectura mensual del medidor. A recibir las facturas todas los meses. A no tener cortes del servicio por el primer mes de deuda, salvo que haya suscrito un convenio. A no tener cortes del servicio por el primer mes de deuda, salvo que haya suscrito un convenio. A ser compensado en caso de sufrir interrupciones del servicio. A ser informado antes de los cortes programados. A ser informado antes de los cortes programados. A presentar reclamos. A ser notificado previamente antes de la intervención del medidor. A exigir el cumplimiento de las normas de seguridad. A estar informado sobre situaciones de riesgo y las medidas para prevenir accidentes en el uso de electricidad. A solicitar la anulación de instalaciones peligrosas. A que sus reclamos sea transmitidos de acuerdo al procedimiento establecido. A las contribuciones reembolsables por extensión de red



o ampliación de potencia contratada, en caso de que haya aportado. A solicitar la contrastación de su medidor por terceros.

La ley debe regir lo referente a la producción, transmisión, distribución y comercialización de electricidad y las funciones de los organismos del Estado relacionados con estas materias, contando con la intervención de la Procuraduría ante la Comisión y la Superintendencia de Electricidad.

Los objetivos básicos son: a) Promover y garantizar la oportuna oferta de electricidad que requiera el desarrollo del país, en condiciones adecuadas de calidad, seguridad y continuidad, con el óptimo uso de recursos y la debida consideración de los aspectos ambientales; b) Promover la participación privada en el desarrollo del subsector eléctrico c) Promover una sana competencia en todas aquellas actividades en que ello sea factible y velar porque ella sea efectiva, impidiendo prácticas que constituyan competencias desleales o abuso de posición dominante en el mercado, de manera que en estas actividades las decisiones de inversión y los precios de la electricidad sean libres y queden determinados por el mercado en las condiciones previstas; d) Regular los precios de aquellas actividades que representan carácter monopólico, estableciendo tarifas con criterios económicos, de eficiencia y equidad a manera de un mercado competitivo; e) Velar porque el suministro y la comercialización de la electricidad se efectúen con criterios de neutralidad y sin discriminación; y f) Asegurar la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de sus obligaciones.

CONCLUSIONES



1. El avance en materia de derechos de los consumidores y usuarios ha sido evidente, ya que existe una protección especial preferente derivado de las relaciones desiguales materialmente hablando, que se suscitan entre proveedores de bienes o servicios y consumidores. Sin embargo el Estado no ha implementado políticas de protección a los consumidores y usuarios.
2. El servicio de energía eléctrica adolece de deficiencias en el sistema eléctrico nacional, y esto se debe a la falta de eficacia en las leyes que existen, lo cual provoca perjuicios únicamente a los usuarios y consumidores, quienes no están protegidos eficazmente.
3. Con las leyes que existen en materia de electricidad, no existe una protección especial a los consumidores y usuarios en el tema de la electricidad, incumpliendo el Estado con lo que se regula como obligación para este en la Constitución Política de la República de Guatemala.
4. No existe una Procuraduría de Defensa de los derechos de los usuarios de la electricidad, lo que ocasiona a la población guatemalteca que empresas nacionales o extranjeras, abusen constantemente del usuario, tal y como se evidenció en el desarrollo del presente trabajo de investigación.





RECOMENDACIONES

1. El Estado de Guatemala, debe implementar políticas de protección hacia los usuarios de la electricidad, independientemente de que existe una ley que regula la tarifa social, pues los demás guatemaltecos usuarios de este servicio, se ven afectados en su patrimonio, ya que lo elevado de las tarifas, complementa la tarifa social y los empresarios no pierden nada respecto a esta imposición estatal.
2. El legislativo a través de la comisión correspondiente, debe tomar en consideración las denuncias que se presentan constantemente derivado de los abusos y arbitrariedades a que se ven sometidos por parte de estas empresas extranjeras de electricidad, por lo que deben crear marcos normativos como el que se propone para atender esta problemática.
3. El Congreso de la República de Guatemala debe tipificar delitos dentro del Código Penal que tengan como objeto amparar a los usuarios de la electricidad, como podría ser el delito de fraude eléctrico, que se regula en otras legislaciones y que en el caso de Guatemala no se contempla.
4. El Organismo Ejecutivo debe crear la Procuraduría para la Defensa de los Derechos de los Usuarios de la Electricidad, tal y como se propone en el presente trabajo para amparar a todos los ciudadanos, de los abusos que puede cometer la empresa proveedora de electricidad.





BIBLIOGRAFÍA

- AGULAR GUERRA , **Vladimir**. El Negocio Jurídico. F. De León Impresos, S.A. Segunda Edición, Guatemala, C.A. 2002.
- BRAÑAS, **Alfonso**. manual de Derecho Civil. Editorial Estudiantil Fénix, Universidad de San Carlos de Guatemala, primera edición, Guatemala, 1998.
- BROSETA PONT, **Manuel**. manual de Derecho Mercantil. Editorial Tecnos, S.A., Madrid 1971.
- CABANELLAS, **Guillermo**. Diccionario de Derecho Usual. Editorial Heliasta, S.R.L. 14ª. Edición, Buenos Aires, 1979.
- CASTAN TOBENAS, **José**. Derecho Civil. Instituto Editorial Reus, Madrid, 1941.
- Diccionario de Derecho Privado, Editorial Labor, Barcelona, 1967.
- Diccionario de la Lengua Española, Editorial Océano, Barcelona, España 1989.
- ESPIN CANOVAS, **Diego**, Manual de Derecho Civil Español. Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1959.
- OSSORIO, **Manuel** . Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Editorial Heliasta, S.R.L. 1996.
- PUIG PENA, **Federico**. Tratado de Derecho Civil. Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid 1957.
- RODRIGUEZ y RODRIGUEZ , **Joaquín**. Derecho Mercantil. Editorial Porrúa, S.A., Tomo II Segunda Edición, México, 1969.
- ROJINA VILLEGAS , **Rafael**. Derecho Mexicano. Antigua Librería Robredo, México, D.F. 1959.
- VILLEGAS LARA, **René Arturo**. Derecho Mercantil Guatemalteco. Editorial Universitaria. Quinta Edición. Tomo III. Guatemala, 2002.
- [wikipedia.org/wiki/Derecho del consumo](http://wikipedia.org/wiki/Derecho_del_consumo) (consultado 10/02/2010)

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, Guatemala 1,986.



Código Civil, Enrique Peralta Azurdia, jefe de Gobierno de Guatemala, Decreto Ley 106. Guatemala, 1963.

Código de Comercio de Guatemala. Decreto Ley Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.

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

Código Tributario. Decreto número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, 1991.

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