

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a cap and robe, possibly a scholar or saint, surrounded by various heraldic symbols including a lion, a castle, and a cross. The Latin motto "CETERA ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADÉMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**ANÁLISIS JURÍDICO DE LA ALTERACIÓN FRAUDULENTE DE  
PRECIOS EN LOS PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD**

**PABLO ANDRÉS PAZ FLORES**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2011**

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

**ANÁLISIS JURÍDICO DE LA ALTERACIÓN FRAUDULENTO DE  
PRECIOS EN LOS PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**PABLO ANDRÉS PAZ FLORES**

Previo a conferírsele el Grado Académico de

**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, noviembre de 2011

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

<b>DECANO:</b>	Lic. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
<b>VOCAL I</b>	Lic. Avidán Ortiz Orellana
<b>VOCAL II:</b>	Lic. Mario Ismael Aguilar Elizardi
<b>VOCAL III:</b>	Lic. Luis Fernando López Díaz
<b>VOCAL IV:</b>	Br. Modesto José Eduardo Salazar Diéguez
<b>VOCAL V:</b>	Br. Pablo José Calderón Gálvez
<b>SECRETARIO:</b>	Lic. Marco Vinicio Villatoro López

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase**

Presidenta:	Licda. Dora Rene Cruz Navas
Vocal:	Lic. Cesar Augusto López López
Secretario:	Lic. Cesar Augusto Conde Rada

**Segunda Fase:**

Presidente:	Lic. Guillermo Díaz Rivera
Vocal:	Lic. Luis Emilio Orozco Piloña
Secretario:	Licda. Crista Ruiz de Juárez

**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 URÌZAR  
ABOGADO Y NOTARIO  
COLEGIADO 6279



Guatemala 26 de mayo de dos mil once

Licenciado

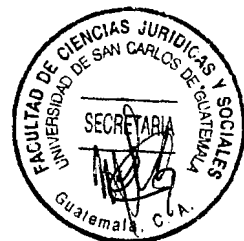
Carlos Manuel Castro Monroy  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Universidad San Carlos de Guatemala  
Su despacho.



Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis:

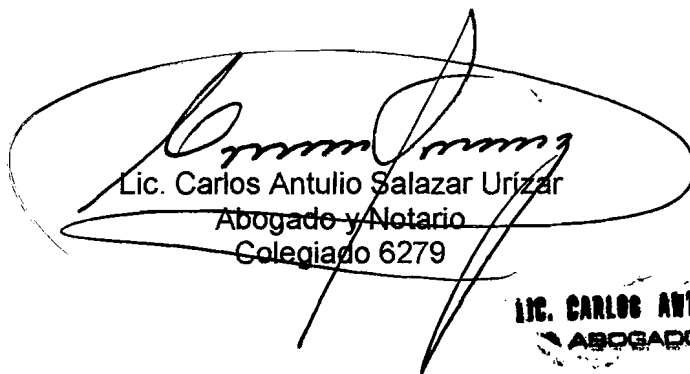
En atención a su providencia de esa dirección de fecha veintinueve de septiembre del año dos mil ocho, se me nombró asesor de tesis del bachiller **PABLO ANDRÈS PAZ FLORES**, sobre el trabajo de tesis titulado **“ANÁLISIS JURÌDICO DE LA ALTERACIÓN FRAUDULENTE DE PRECIOS EN LOS PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD”**, por lo que me complace manifestarle que dicho trabajo satisface los requerimientos siguientes:

1. Contenido científico y técnico: el bachiller PAZ FLORES en el tema abordado se ajusta a los contenidos científicos, utilizando para el efecto los métodos y técnicas científicas requeridas en el cumplimiento con la norma respectiva.
2. Metodología y técnicas de investigación utilizadas: La redacción, las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada son congruentes con los temas desarrollados dentro de la investigación pudiéndose constatar que la tesis propuesta fue enriquecida abundantemente.
3. La redacción: El ponente utilizó un lenguaje técnico y una redacción clara y sencilla que permite la fácil comprensión de la temática.
4. En el presente trabajo se expone todo lo relacionado a los sujetos que participan dentro de esta situación contractual o en las actividades que originan las infracciones descritas en el tema investigado.



4. En el presente trabajo se expone todo lo relacionado a los sujetos que participan dentro de esta situación contractual o en las actividades que originan las infracciones descritas en el tema investigado.
5. Las conclusiones y recomendaciones: El trabajo al haber sido desarrollado dentro del rigor de la estructura metodológica formal converge en una serie de valiosas conclusiones y recomendaciones que podrían ser consideradas para el estudio.
6. Bibliografía utilizada: La misma se encuentra concebida a criterio del suscrito como de considerable actualidad.
7. Finalmente puede expresar que el presente trabajo de tesis esta lo suficientemente preparado para ser sometido a discusión ya que al haberse cumplido con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, aprobando el trabajo de tesis asesorado.

Atentamente



Lic. Carlos Antulio Salazar Urizar  
Abogado y Notario  
Colegiado 6279

**LIC. CARLOS ANTULIO SALAZAR URIZAR**  
**ABOGADO Y NOTARIO**



**UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, ocho de junio 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: **PABLO ANDRÉS PAZ FLORES**, Intitulado: **"ANÁLISIS JURÍDICO DE LA ALTERACIÓN FRAUDULENTO DE PRECIOS EN LOS PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD"**.

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/ brsp.



**M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN**  
Boulevard Sur 1-025 Zona 4 de Mixco, Residenciales El Pedregal  
Del Naranjo, teléfono: 24374220

Guatemala 20 de junio de dos mil once

Licenciado

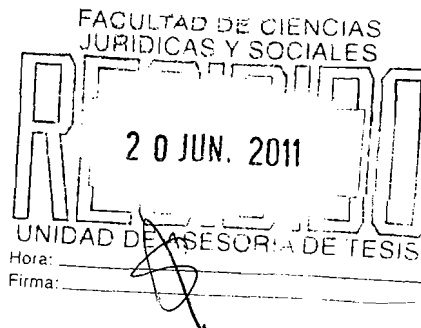
Carlos Manuel Castro Monroy

Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Universidad San Carlos de Guatemala

Su despacho.



Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle que de conformidad con el nombramiento de revisora del trabajo de tesis que se me hiciera del bachiller PABLO ANDRÉS PAZ FLORES intitulado “ANÁLISIS JURÍDICO DE LA ALTERACIÓN FRAUDULENTE DE PRECIOS EN LOS PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD”.

El trabajo desarrollado por el bachiller PAZ FLORES, tiene un contenido científico y técnico, ya que se refiere a una problemática legal que diariamente sucede en nuestra Nación; y también en vista que el bachiller PAZ FLORES utilizó las siguientes metodologías:

1. Utilizó los métodos científicos, deductivos y analíticos así como de las técnicas de investigación en todas las etapas del proceso.
2. Los métodos que utilizó adecuadamente dentro del desarrollo del trabajo fueron: Analítico, sintético, inductivo y el deductivo. Todo de conformidad con las diferentes etapas investigadas.
3. La redacción: El ponente desarrolló un lenguaje técnico y una redacción clara y sencilla que permite la fácil comprensión de la temática.
4. Las conclusiones y recomendaciones: Son congruentes y tiene relación directa con las citas bibliográficas, las sugerencias que le fueron presentadas al bachiller fueron acogidas de conformidad, procediéndose a llevar a cabo las enmiendas indicadas.



5. Bibliografía utilizada: Es la adecuada al tema elaborado, el cual es de utilidad para la sociedad guatemalteca y su desarrollo realiza aportaciones valiosas y propuestas concretas para su realización.

6. La tesis efectivamente reúne los requisitos de carácter legal, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE de conformidad con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público para ser discutido en el mismo.

Atentamente

LICENCIADA  
Coralia Carmina Contreras Flores  
ABOGADA Y NOTARIA

M.A. CORALIA CARMINA CONTRERAS FLORES DE ARAGÓN  
Colegiada Activa 5656



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria  
Guatemala, Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

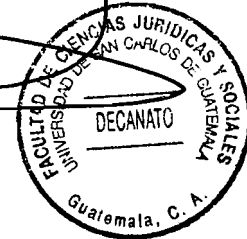
Guatemala, veintiséis de septiembre del año dos mil once.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante PABLO ANDRÉS PAZ FLORES, Titulado ANÁLISIS JURÍDICO DE LA ALTERACIÓN FRAUDULENTO DE PRECIOS EN LOS PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

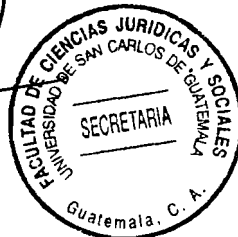
CMCM/sllh.

*effe*

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*



7-10



## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la vida, la sabiduría y la oportunidad de lograr este triunfo.
- A MIS PADRES:** Por su amor, apoyo, sacrificio y ejemplo. Gracias por enseñarme el camino correcto de la vida, los recompenso en una mínima parte.
- A MI HIJO:** Por ser lo más valioso e importante en mi vida, te amo, gracias por hacerme tan feliz, por ser la luz y la inspiración para alcanzar mis metas y darme la ilusión de luchar para ser mejor cada día.
- A MI HERMANO:** Para que le sirva de motivación en su carrera.
- A MIS ABUELITOS:** Por su amor y apoyo incondicional para que se sientan orgullosos de su nieto que los quiere mucho.
- A MIS TIOS, PRIMOS Y DEMÁS FAMILIA:** Por creer y confiar en mí y ser partícipes para alcanzar este logro.
- A MIS AMIGOS:** Por su amistad, alegría, cariño y por los gratos momentos compartidos.

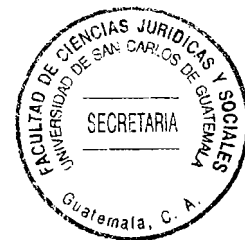


**A MIS CATEDRÁTICOS:**

En especial al licenciado Alejandro Gutiérrez, por transmitirme sus amplios conocimientos.

**A:**

La gloriosa, tricentenaria y autónoma Universidad San Carlos de Guatemala, especialmente a la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Orgulloso de egresar de esta digna casa de estudios



## ÍNDICE

Pág.

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

### CAPÍTULO I

<b>1. El derecho de consumo.....</b>	<b>1</b>
1.1. Breves antecedentes internacionales .....	1
1.2. Breves antecedentes a nivel nacional .....	7
1.3. Marco Jurídico .....	10
1.4. Definición .....	12
1.5. Principios que inspiran los derechos de los consumidores.....	14
1.6. La organización de consumidores y usuarios .....	17

### CAPÍTULO II

<b>2. Las figuras delictivas que atentan contra los consumidores .....</b>	<b>21</b>
2.1. La Ley de Protección al Consumidor y Usuario .....	21
2.1.1. El objeto de la ley .....	21
2.1.2. Ámbito de aplicación de la ley .....	21
2.1.3. Definiciones importantes que regulan la ley .....	24
2.1.4. Las sanciones e infracciones que contiene la ley.....	26
2.1.5. Organización de la dirección y asistencia al consumidor y usuario .....	28
2.1.6. La función de las municipalidades del país en relación a la protección del consumidor y usuario .....	32
2.2. El Código Penal guatemalteco, Decreto 17-73 del Congreso de la República de Guatemala.....	37



### CAPÍTULO III

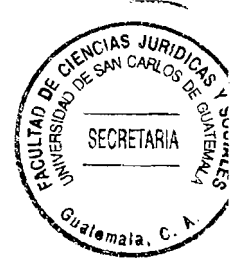
<b>3. El delito de alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad y su interpretación conforme al Código Penal guatemalteco</b> .....	45
3.1. Aspectos considerativos .....	45
3.2. Análisis doctrinario de los delitos .....	47
3.2.1. Elementos positivos del delito .....	48
3.2.1.1. Acción, inacción u omisión .....	48
3.2.1.2. La omisión .....	50
3.2.2. La tipicidad .....	52
3.2.3. La antijuricidad .....	52
3.2.4. La culpabilidad .....	53
3.2.5. La imputabilidad .....	55
3.2.6. La punibilidad o penalidad .....	55
3.3. Impacto jurídico de los delitos contra los consumidores y usuarios en la sociedad guatemalteca .....	56
3.4. Bien jurídico tutelado .....	57

### CAPÍTULO IV

<b>4. Análisis de legislación comparada de delito de alteración fraudulenta de precios a nivel internacional</b> .....	59
4.1. Legislación española .....	59
4.2. Legislación argentina .....	65
4.3. Legislación mexicana .....	67
4.4. Necesidad que se regule el delito de alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad en Guatemala .....	71
4.4.1. Aspectos a considerar para la regulación de la alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad .....	74



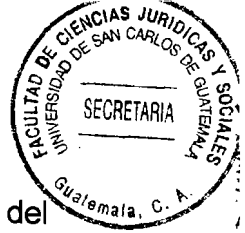
	<b>Pág.</b>
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES .....	85
BIBLIOGRAFÍA .....	87



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se elabora no solo con el propósito de dar cumplimiento a uno de los trabajos que se exigen en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad San Carlos de Guatemala, sino también por la motivación que evidenció quien escribe respecto a lo que sucede en la realidad con los derechos de los consumidores y usuarios analizando las transgresiones administrativas, económicas y jurídicas que trascienden en sus intereses, es decir que son básicos, principalmente en los productos de primera necesidad, ya que la actividad humana del tema investigado provoca daños graves en el ámbito patrimonial de las personas, debido a la falta de recursos y normas jurídicas que permitan de alguna manera reducir el problema de la alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad, cuya responsabilidad para velar por el cumplimiento de los precios corresponde al Estado de Guatemala a través de sus órganos de control.

La hipótesis planteada para este trabajo es determinar si existen figuras penales que tipifiquen la alteración fraudulenta de precios, así como determinar las sanciones administrativas en que incurren las personas individuales o jurídicas que trasgreden las leyes que protegen al consumidor y usuario y por ende establecer si se ha incrementado la alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad; y el objetivo de la investigación es determinar las consecuencias legales que genera la alteración fraudulenta de precios de los productos de primera necesidad.



La investigación se divide en cuatro capítulos: el primero relativo al derecho del consumo; el segundo se refiere al análisis de las figuras delictivas que atentan contra los consumidores y usuarios; el tercero se refiere específicamente al delito de alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad y su interpretación conforme al Código Penal de Guatemala, haciendo una referencia de los elementos positivos del delito en mención, así como el impacto jurídico de los delitos contra los consumidores y usuarios en esta sociedad; el cuarto trata sobre el análisis de la legislación comparada del delito de alteración fraudulenta de precios a nivel internacional, detallando aspectos a considerar para que se tipifique el delito de la alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad en el Código Penal guatemalteco.

En el proceso de la investigación se utilizó los métodos de análisis, la síntesis referente a la problemática del tema en mención, la inducción a través del estudio de los conceptos generales, la deducción así como la aplicación de técnicas bibliográficas, entrevista, encuesta jurídica y estadística. Finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones, con la expectativa de que el trabajo contribuya a la discusión que notablemente es de importancia en esta época. Sirva para los consumidores y usuarios esta investigación ya que en ella se describen los derechos inherentes que le otorgan una protección especial por el hecho de ser el sujeto pasivo en una relación comercial.





## CAPÍTULO I

### 1. El derecho de consumo

#### 1.1 Breves antecedentes internacionales

Es innegable que durante el tiempo y en cualquier parte del mundo existen personas que producen bienes o servicios; comercian, transitan y distribuyen productos, por otra parte, la mayoría o la totalidad de las poblaciones que no se dedican a eso, sino que únicamente a comprar, adquirir y consumir los productos.

Esta situación proviene o ha tenido sus orígenes desde la naturaleza jurídica del comercio. Las formas han variado de acuerdo a las tradiciones, costumbres, idiosincrasia de cada población o la ubicación geográfica que ocupa en el mundo.

Cuando se determinó que existía una parte de la población que eran consumidores o usuarios y un pequeño grueso de la población que eran los productores y proveedores de bienes o servicios, es cuando la Organización de las Naciones Unidas adoptó una postura al respecto, derivada de los abusos y otras arbitrariedades que se cometen en estas relaciones, considerando que debían protegerse los derechos de los consumidores a nivel mundial.

Surge esta disciplina jurídica y su razón de ser es la protección y establecer reglas claras para evitar transgresiones a los derechos de los consumidores. Es importante hacer notar que en un principio se pretendió ampararlo respecto a los productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia de protección y consideración al consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado.

Como establece Cristian Piris “La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas. Es importante establecer que los derechos de los consumidores empiezan a desarrollarse en el mundo jurídico en los años '60, partir del reconocimiento del status de consumidor y de las especiales aristas que empezaron a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales, debido a lo anteriormente expuesto renace a mediados de este siglo imperaron ciertas doctrinas que implicaban fuertes obstáculos para el reconocimiento de derechos a los consumidores.

En los países anglosajones encontramos la doctrina del caveat emptor que significa el consumidor consciente que en la formación e interpretación de los contratos, postulaba como algo lógico y natural que el empresario trataría de obtener ventajas del consumidor y si este no utilizaban el sentido común para evitarlo entonces no debía quejarse.”<sup>1</sup>

Según Jean Arrigi “en el derecho occidental moderno se arraigaron ciertos principios que datan de la Revolución Francesa. Efectivamente, si a todos los hombres se los consideraba libres e iguales, era lógico que la contratación esté regida por el principio de autonomía de la voluntad y que entonces el contrato fuera ley para las partes”.<sup>2</sup>

Así también, conviene hacer el análisis que a nivel internacional, especialmente en el mundo del comercio, la industria y las relaciones que se suscitaban entre unos y otros, se regía por medio de la contratación general. De conformidad con lo escrito por Thierry Bourgoignie “el derecho, entonces, solo debía intervenir para velar que la voluntad manifestada fuera realmente libre y en definitiva rodear de garantías a los negocios jurídicos de los particulares, individualismo y principio de no intervención del

---

<sup>1</sup> Piris, Cristian Ricardo, **Evolución de los derechos del consumidor**, pág. 2.

<sup>2</sup> Arrigi, Jean, **Comercio internacional y protección al consumidor**, pág. 4.



Estado aplicados a la relación de consumo dio origen a la Teoría del libre mercado y el consumidor individual, en la que hipotéticamente empresario y consumidor se encontraban en igualdad de condiciones en el contexto de un mercado libre regido por las reglas de la oferta y la demanda”.<sup>3</sup>

A pesar de que sus orígenes se suscitan en las relaciones contractuales, esto dejó de ser así, a partir del momento en que se cometieron una serie de abusos por los proveedores de bienes o servicios, porque ellos ostentaban el poder económico y capaz de mover incluso a los gobiernos frente a la colectividad, aquella que por un lado no se encontraba organizada, y por el otro, no habían organizaciones como sucede en la actualidad que propicien normas o principios que deben respetarse, en todo caso existe el derecho de exigir, pedir, reclamar y denunciar por parte de los consumidores o usuarios.

Como lo establece Antonio Benjamín “se podría decir que el derecho comercial se elabora de cara al proveedor y de espaldas al consumidor. A pesar de ello el consumidor no se encontraba totalmente indefenso, ya que teorías y garantías tradicionales, como la de los vicios ocultos, conferían cierta protección al consumidor o comprador”.<sup>4</sup>

Además, a partir de este siglo se empieza a regular el mercado a través de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial y que exigían a los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, todo lo cual indirectamente beneficiaba al consumidor. Pero sí existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo y de un mercado complejo, altamente diversificado, combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos de la etapa de reconstrucción de posguerra, es decir, posterior a la segunda

---

<sup>3</sup> Bourgoignie, Thierry, **El derecho comunitario de consumo**, pág. 10.

<sup>4</sup> Benjamín, Antonio, **Los derechos del consumidor**, pág. 65.

guerra mundial. Previo a este período el consumo no limitado a satisfacer necesidades básicas era considerado algo negativo.

Los mercados experimentaron en esa etapa una fuerte y creciente demanda de bienes y servicios. Michael Hammer y James Champú establecen que “los consumidores que se vieron privados de bienes materiales, por efectos de dos guerras mundiales y una depresión económica sin parar en los años 30, que estaban más que satisfechos de comprar cuanto les ofrecían las empresas. Rara vez exigían alta calidad. Cualquier casa, cualquier automóvil, cualquier heladera eran infinitamente mejor que nada. No se producía pensando en las necesidades o seguridad del consumidor, en realidad no se producía pensando en el consumidor porque de todas forma se vendía todo lo que se producía”.<sup>5</sup>

Así, a mediados de este siglo la combinación de un creciente poder adquisitivo de la población, una demanda insaciable de bienes y servicios y un mercado cada vez más complejo y diversificado donde los oferentes sólo pensaban en maximizar sus beneficios a cualquier costo, fueron el cóctel explosivo que dio origen a abusos nunca antes vistos. En definitiva, la realidad social y económica empezaba a cambiar, la circulación masiva de bienes y servicios hicieron de la contratación una actividad cotidiana que exigía rapidez y donde la oferta era lanzada simultáneamente a un número indeterminado de posibles contratantes. En este contexto se tornó imposible aplicar los principios de la contratación tradicional a los contratos de consumo, sustituyéndose las conversaciones previas y las cláusulas negociadas por cláusulas predispuestas por el contratante más fuerte, es decir al empresario o proveedor. Incluso los medios tradicionales de resolución de conflictos se volvieron inoperantes ante esta nueva realidad porque ni la cuantía de los asuntos ni las urgencias de los adquirentes justificaban los largos y costosos procesos judiciales, todo lo cual derivaba en un estado de indefensión del consumidor ante los abusos de los agentes económicos más poderosos.

---

<sup>5</sup> Hammer Michael y Champú James, **La reingeniería**, pág. 32.



Sin duda, es una condición previa al reconocimiento de los derechos del consumidor el poder identificar al mismo como un grupo social definido, a los efectos de regular jurídicamente su status, lo cual no aconteció en el mundo sino hasta la década de los años 60. En los Estados Unidos desde la creación de la comisión federal de comercio, Federal Trade Commission, en 1914, se empezó a proteger al consumidor, pero es necesario resaltar que esta protección incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales, no obstante la idea latente de identificar al consumidor como un grupo social diferenciado y brindarle protección especial lo cual empezó a ganar fuerzas. Esta actividad de control y protección tuvo como corolario la actitud del Presidente Kennedy quien decisivamente reconoció a los consumidores como grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciando la primera ley de defensa del consumidor en el mundo.

Sin embargo, algunos autores afirman que el derecho del consumidor, como tal, empezó a surgir en 1957 en el Tratado de Roma, que creó la Comunidad Europea. En este tratado se hace referencia a los consumidores, pero recientemente en el año de 1972 la asamblea consultiva del consejo de Europa editó la carta europea de protección al consumidor para tres años, después plasmó esta base programática en medidas concretas a través del programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores. Independientemente de donde se le haya expedido por primera vez el origen y nacimiento a esta disciplina jurídica, el derecho del consumidor se desarrolla en el mundo con ambientes eminentemente represivos en materia penal y administrativa, para gradualmente ir tornándose preventivo, a la vista de ciertas características de los mercados modernos que conllevan velocidad en los intercambios, alta complejidad, dificultad en la reparación de los daños al consumidor, nuevas modalidades de contratación, entre otras. A mediados de la década de los años setenta del siglo anterior, era tal la disparidad en la protección que dispensaban los países desarrollados a sus consumidores y la situación en la que se encontraban los consumidores de los países en desarrollo, que el consejo económico y social de la ONU solicitó al secretario general que preparará un estudio sobre el tema, especialmente

referido a las leyes vigentes en los distintos países y que realizara consultas con los países asociados con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para armonizar dicha protección a nivel global. En 1,983 el secretario general presenta el proyecto de directrices ante el consejo y luego de largas negociaciones es aprobado el documento definitivo por la asamblea general de las naciones unidas con fecha 9 de abril de 1,985. Juan Farina comenta que “las Directrices para la protección del consumidor son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los estados en desarrollo y los países de reciente independencia territorial y política, las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor”.<sup>6</sup>

Estas directrices centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo frente a los empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación. Las directrices, si bien no pudieron plasmarse en un instrumento jurídico obligatorio similar a los documentos referidos a los derechos humanos, pusieron de manifiesto una preocupación global comprometida con la defensa de consumidor marcando un verdadero hito en la evolución de los derechos del consumidor, que a partir de su sanción dejó de ser un patrimonio exclusivo de los países más desarrollados.

Con relación a lo anteriormente expuesto, se puede expresar que a través del tiempo se han realizado notables avances a nivel mundial en la aplicación de las directrices, tanto por las medidas adoptadas para la protección del consumidor a nivel nacional, como por el fortalecimiento de la cooperación a nivel regional e internacional. También es necesario mencionar que se ha producido un auge de la conciencia pública sobre las cuestiones del consumidor, sobre todo en la necesidad de proteger sus intereses en una economía mundializada, la cual actualmente se desarrolla en base a los lineamientos económicos emanados de las grandes potencias mundiales.

---

<sup>6</sup> Farina, Juan, **Los contratos comerciales modernos**, pág. 48.



En la actualidad se puede afirmar que constituye un desafío evaluar en que medida afectan al consumidor las grandes transformaciones que se está viviendo en el mundo, fenómenos que no existían en la década de los 80 y que definen el contexto del mundo actual. Y si bien las directrices no han quedado obsoletas es necesario evaluarlas a la luz de las nuevas tendencias; tomando en cuenta la globalización de los mercados financieros, la liberalización del comercio mundial, la creciente interdependencia entre los países, la aparición de bloques económicos sin fronteras, la desregulación de muchos campos de la actividad económica y el creciente interés en la relación entre modalidades de consumo y la protección del medio ambiente. Este último punto resultó ser tal importancia que motivó una propuesta del consejo económico y social en el año de 1,998, en el sentido de ampliar las directrices a los efectos de incluir nuevas modalidades de consumo sostenible.

Otro dato importante que cabe mencionar, es que el 15 de marzo de 1963 el presidente de los Estados Unidos Jhon. Kennedy instituyó los derechos básicos de los consumidores en la Organización de las Naciones Unidas, desde ese día se celebra el día internacional del consumidor.

## **1.2 Breves antecedentes a nivel nacional**

En el caso de Guatemala, es importante resaltar que se perciben algunos indicios acerca de lo que ahora se ha convertido en una protección especial, a través de una ley específica como es la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a partir de la creación del Ministerio de Economía dentro del gobierno central.

Sin embargo, esto se encuentra marcado también con el hecho de que Guatemala ha sido gobernada por gobiernos militares y los escasos momentos de gobiernos democráticos han permitido percibir un indicio de protección hacia este sector. Es así que se dispuso a través del Decreto 93 del Congreso de la República de Guatemala, que contenía la Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, se creara el Ministerio de Economía y Trabajo que en su Artículo 16 le asignaba las atribuciones a



desarrollar en dicho ministerio, y que permitió la creación de la oficina de verificación de precios de los productos básicos en la población guatemalteca. Esta oficina tenía por objeto 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 emergencia que se emanaban en esta época, cuyo Presidente constitucional era el doctor Juan José Arévalo Bermejo.

De conformidad con el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero del año 1946 se crea la Oficina de estabilización económica también del Ministerio de Economía, se indicaba que la oficina de coordinación de precios y abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, por lo que resultaba 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 dependencia ya que fue sustituida por que su estructura no era viable para los recursos e intereses de la nación.

Según acuerdo presidencia de fecha 5 de enero de 1948, surgió la Dirección General de la Economía Nacional, que tuvo como motivación suprimir la entidad anterior para crear la dirección general de la economía nacional, otorgándole 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.

Así también, de conformidad con el acuerdo presidencial de fecha 29 de julio de 1949, existía en ese tiempo la Dirección General de Comercio Industrial y Controles. En este se manifestaba que por acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la dirección general de la economía nacional y crear la dirección general de comercio industrial 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, casi un año después de su creación.





Por medio del acuerdo presidencial de fecha 28 de julio de 1953, el departamento administrativo de economía y trabajo, se indicaba que debido a la problemática económica que aquejaba a la población era necesario que se establecieran mecanismos legales que protegieran los aumentos desmedidos de los precios de los productos básicos. 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 este departamento, 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.

Últimamente, con la promulgación de la Constitución Política de la República de Guatemala de 1985 se establece literalmente en el artículo 119 inciso b.i): Son obligaciones fundamentales del Estado: 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.

A través de la ley del Organismo Ejecutivo, existe el Ministerio de Economía que es la entidad que se ha encargado del control y regulación de los precios de la canasta básica y otros productos, sin embargo, desde la época de entrada en vigencia de la Constitución Política de la República de Guatemala, se puede evidenciar que no fue sino hasta la creación de la Ley de Protección al Consumidor, contenida en el Decreto 006-2003, que los consumidores o usuarios han experimentado un leve avance en materia de protección, se dice leve porque si bien son leyes vigentes, en muchos casos no son positivas debido a la falta de sanciones administrativas por parte de las autoridades correspondientes.

De conformidad con lo anterior, resulta evidente suponer que no ha sido fundamental las políticas públicas en cuanto a brindar una protección al consumidor a partir de los años cuarenta hasta la fecha, y esto fácilmente es comprensible si se considera que



existen desafíos que afrontar como el caso de cambiar la condición del consumidor guatemalteco, ya que es considerado como un consumidor pasivo y la poca divulgación que se ha hecho de la ley y en general de los derechos de los consumidores, circunstancia que no sucede en otros países desarrollados.

Otro factor determinante que se analizará, es el hecho de que no existen variedad o cantidad de asociaciones de consumidores activas que representen y exijan la protección y promoción de sus derechos, aunado a la incapacidad técnica y legal que tiene la DIACO, que es el ente rector de la ley de Protección al Consumidor y Usuario, siendo necesario que se cree la ley que regule la procuraduría para la defensa de los derechos del consumidor, tal como sucede en los Estados Unidos Mexicanos.

### **1.3 Marco jurídico**

Como ya se indicó, el surgimiento de una protección a los consumidores, se ve reflejada en la Constitución Política de la República de Guatemala, seguidamente la Ley del Organismo Ejecutivo, que regula el funcionamiento de los Ministerios del Estado, dentro de los cuales se encuentra el Ministerio de Economía.

Dentro de las dependencias del Ministerio de Economía, se encuentra la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Esta institución fue creada como dependencia del Ministerio de Economía según el Acuerdo Gubernativo número 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995. Actualmente esta dependencia a la que se denomina DIACO, tiene la responsabilidad específica de defender los derechos de los consumidores y usuarios.

El Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, DIACO, habiendo sido publicado en el Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entrando en vigencia el 26 de marzo del 2003. El objeto de la ley es la de promover divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios. El 10 de diciembre del 2003 se publicó el Acuerdo

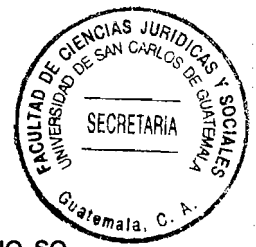
Gubernativo 777-2003, que contiene el reglamento de la ley, entrando en vigencia el 22 de diciembre de 2003, cuyo objetivo es desarrollar las disposiciones de la ley, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la dirección de atención y asistencia al consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la normativa.

Los objetivos de la DIACO son:

- a) Asistir a los derechos e intereses del consumidor o usuarios en sus relaciones comerciales con los proveedores de bienes o servicios.
- b) Procurar que las relaciones entre proveedores, consumidores y usuarios se lleven a cabo con apego a las leyes en materia de protección al consumidor.
- c) Deberá atender al consumidor y usuario, orientándolo en todo lo relacionado a calidad, peso y demás características de los productos y servicios existentes en el mercado.

Para ello la DIACO está compuesta de los siguientes departamentos que tienen a su cargo la aplicación de la ley:

Departamento de promoción y asesoría al consumidor: el cual coordina la realización de investigaciones, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas, al igual que promueve la educación del consumidor y la organización de consumidores. Este departamento cuenta con una biblioteca de carácter general que tiene relación con el Instituto Nacional de Estadística, la cual lleva el registro de las variaciones de los precios de los productos básicos así como también desarrollar una serie de panfletos, folletos y circulares que expiden gratuitamente a los consumidores y usuarios para que se enteren de los derechos mínimos que le asisten por el simple hecho de ser sujetos pasivos de cualquier relación comercial.



Departamento de servicios al consumidor: recibe y diligencia las reclamaciones que se presenten por parte de los consumidores o usuarios por situaciones que afecten a sus derechos e intereses. Propicia la celebración de convenios entre proveedores y consumidores o usuarios, basado en los principios de equidad y justicia mediante conciliación. Esta dependencia tiene una ventanilla exclusiva para la recepción de quejas que dan origen a un expediente producto de infracciones por motivo de incremento o aumento desmedido de los precios de los productos en general o por otra parte las quejas que se suscitan por la negativa del comerciante de realizar un cambio o devolución del producto por carecer de las calidades mínimas anunciadas.

Departamento de verificación y vigilancia: verifica la información recibida al presentarse una reclamación o denuncia, realiza investigaciones de oficio para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de consumo requeridas por la ley de la materia y por tratados y convenios internacionales ratificados por Guatemala.

#### **1.4 Definición de derecho de consumo**

Como lo define María José Reyes López, “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”.<sup>7</sup>

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.

---

<sup>7</sup> Reyes López, María José, **Derecho privado de consumo**, pág. 23.

Dada la gran desigualdad que suele existir entre consumidores y usuarios y las grandes empresas proveedoras de bienes y servicios, así como a la proliferación de las contrataciones en masa mediante los llamados contratos de adhesión, los distintos ordenamientos jurídicos han ido analizando la necesidad de proceder a equilibrar la relación contractual mediante medidas que controlen la calidad de los productos y servicios, así como el equilibrio en las disposiciones contractuales.

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

- a) Los contratos de adhesión que prohíben las cláusulas arbitrarias que desequilibren la relación contractual en favor del proveedor de bienes y servicios y trata de asegurar que el consumidor conozca por anticipado todas las condiciones generales de la contratación que el empresario pretende utilizar.
- b) Calidad de los bienes y servicios ofrecidos, esto es un requisito que debe ser observado, fiscalizado y controlado por el departamento de inspección y vigilancia debido a que en la realidad los comerciantes con el afán de vender sus productos inventan u ofrecen calidades o garantías que no son acordes a la excelencia de los mismos, por lo que el sujeto pasivo de la obligación es vulnerado en sus intereses económicos.
- c) Regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público, este precepto legal de carácter civil establece que el oferente debe de mantener su postura respecto al ofrecimiento de precios y calidad de un producto determinado, incurriendo en responsabilidades civiles en caso de incumplimiento de lo pactado.
- d) Establece procedimientos especiales para que los consumidores y las asociaciones y organismos públicos creados para su defensa puedan defenderse y prohibir ciertas prácticas ilegales, además enumera una serie de infracciones

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

### **1.5 Principios que inspiran los derechos de los consumidores**

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

1. Compre lo que desee en donde desee. Este precepto permite comprar sin límites, sin tener que preocuparse de pagar derechos de aduana u otro impuesto adicional al regresar a su lugar de origen. No importa si el consumidor acude personalmente a comprar a otro país o si realiza el pedido por medio de comercio electrónico, específicamente por Internet, correo o teléfono. En general, las autoridades no pueden impedir que los consumidores importen productos que hayan adquirido legalmente en otros países, pero no obstante, existen excepciones en el caso de los productos como por ejemplo las armas de fuego o los artículos que resulten moralmente dañinos para las personas o para los intereses del Estado de Guatemala.
2. Si no sirve, devuélvalo. Si adquiere un producto que incumpla el acuerdo alcanzado con el vendedor en el momento de la compra, puede devolverlo para que se lo arreglen o se lo cambien. Otra posibilidad es solicitar una reducción de precio de otro producto o que se le reembolse todo el dinero, además, hasta seis meses después de haber realizado la compra, es responsabilidad del vendedor y no del consumidor demostrar que el producto vendido cumple el contrato de venta. Este principio según el cual el producto debe cumplir el contrato de venta protege igualmente al consumidor en caso de que lo adquirido no sea lo que se acordó comprar, por ejemplo, si se acordó comprar un reloj original y lo que se recibe es una imitación, puede devolverse.



3. Normas de seguridad alimentaria y las relativas a otros bienes de consumo. Las leyes deben garantizar que los productos que se adquieren son seguros. Aunque realmente no existe ningún sistema normativo que garantice a los consumidores la ausencia de riesgo o el 100% de seguridad en sus compras, principalmente en productos que puedan dañar la salud ya que la seguridad alimentaria se basa en el principio según el cual para que se garantice, debe tenerse en cuenta toda la cadena alimentaria. Así, las normas jurídicas de seguridad alimentaria regulan el modo en que los agricultores y los ganaderos producen los alimentos incluyendo qué productos químicos emplean para cultivar plantas y alimentar a los animales, cómo se transforman dichos alimentos, qué aditivos y colorantes se les pueden aplicar y cómo se venden, especificando el registro sanitario expedido por las autoridades correspondientes del Ministerio de Salud Pública. Por otra parte las normas de seguridad relativas a otros bienes de consumo también son estrictas por lo que si una empresa descubre que ha introducido en el mercado un producto no seguro, tiene el deber jurídico de informar a las autoridades del país si el producto representa un peligro considerable, la empresa debe retirarlo del mercado.
  
4. Sepa lo que come. La legislación relativa al etiquetado de los alimentos le permite saber lo que come. La etiqueta debe incluir información detallada sobre los ingredientes que contienen los alimentos, así como los colorantes, los conservantes, los edulcorantes y otros aditivos químicos empleados. Si existe un ingrediente al que algún consumidor podría ser alérgico, por ejemplo, los frutos secos, debe constar en la etiqueta, aunque aparezca en dosis muy bajas.
  
5. Debe respetarse a los consumidores en los contratos. La legislación prohíbe cláusulas contractuales que impliquen o induzcan al engaño, por ejemplo cuando no se logra leer la letra por ser muy pequeña, si indica que la cantidad pagada no puede reembolsarse, aunque la empresa incumpla con su parte del contrato o bien que no se puede anular su contrato hasta que no le pague una cantidad



desorbitada a modo de indemnización. No importa el contrato que haya firmado ni el país en el que firme; la legislación le protege de esta clase de abusos.

6. En ocasiones los consumidores pueden cambiar de opinión. El comprador puede ser manipulado en el deseo de consumir principalmente en el caso de ventas ambulantes como principio general, este tipo de contratos puede anularse hasta siete días después. No obstante, existen algunas excepciones, por ejemplo, las pólizas de seguros y las compras menores. Mediante este principio se protege igualmente a los consumidores cuando realizan compras por correo, internet, televenta y otro tipo de compras a distancia, por lo tanto la legislación debe prohibir estrategias como la venta forzosa que se materializa al enviar bienes que no se han solicitado y exigir posteriormente su pago. Si se solicita un producto o un servicio mediante internet, correo o teléfono puede anular el contrato sin tener que dar explicaciones, hasta siete días hábiles después, sin responsabilidad de su parte y por ende sin necesidad de cancelar alguna cantidad económica por concepto del incumplimiento.
7. Mayor facilidad para comparar precios. La legislación debe establecer que los supermercados deben facilitar el precio por unidad de los productos, su precio por kilo, litro, para ayudar al consumidor a decidir cuál resulta más rentable exigiendo igualmente a las empresas de servicios financieros que faciliten una determinada información estándar. Por ejemplo, las compañías de préstamos y de tarjetas de crédito deben indicarle el tipo anual de interés que debe pagar y no únicamente la cantidad mensual reembolsada.
8. No debe engañarse a los consumidores. La legislación prohíbe la publicidad que estafa o engaña a los consumidores, además al realizar una compra por teléfono, correo o internet, los vendedores deben ser claros y sinceros con el interesado o comprador, debiendo proporcionar información detallada sobre los productos que venden, su identidad, su precio, sus características, garantías incluyendo en el precio los impuestos y gastos de envío y el tiempo que tardarán



en enviarlo. Las compañías de préstamos y de tarjetas de crédito deben proporcionarle por escrito información detallada sobre cualquier contrato de crédito que firme, dicha información debe incluir el tipo de interés que paga, la duración del contrato y el modo de anularlo.

9. Protección durante sus vacaciones: Los operadores turísticos deben disponer de medios para trasladarle a su lugar de residencia en caso de quebrar durante sus vacaciones, asimismo deben indemnizarle si sus vacaciones no corresponden a lo prometido en el folleto. La legislación permite anular las reservaciones en caso de que el operador turístico trate de incrementar el precio de sus vacaciones o cambiar el lugar de estancia sin su consentimiento además, se reconoce el derecho a una indemnización en caso de llegar al aeropuerto y encontrarse con que no puede volar, al declarar la aerolínea o el operador turístico un exceso de pasajeros. En caso de firmar un contrato, dispone de un período de diez días para anularlo, sin necesidad de dar ninguna explicación y finalmente, aunque no menos importante, cabe señalar que la legislación debe facilitar que las mascotas de los consumidores puedan acompañarles durante sus vacaciones.
10. Indemnizaciones efectivas en caso de litigios transfronterizos. Existen una serie de redes para proporcionar a los consumidores consejo y apoyo a la hora de presentar quejas contra los comerciantes de otros países, en este caso los consumidores deben ser atendidos en su idioma, correspondiéndole a las oficinas que se encuentran en los puestos fronterizos y en las aduanas, realizar las consultas, aclaraciones o dudas que presenten los usuarios.

## **1.6 La organización de los consumidores y usuarios**

Las organizaciones de consumidores y usuarios son asociaciones civiles sin fines de lucro, las cuales se encuentran reguladas en el artículo 15 del Código Civil de Guatemala, las cuales son consideradas personas jurídicas con interés privado y organizadas con la exclusiva finalidad de defender en forma colectiva los derechos de

los consumidores y usuarios, establecidos en la legislación y especialmente en el Decreto 006-2003 del Congreso de la Republica, que contiene la ley de Protección al Consumidor y Usuario. Para crear una organización de consumidores y usuarios se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Asociarse con un mínimo de siete personas, mayores de edad, en el libre ejercicio de sus derechos de civiles, sin interés personal directo o indirecto con proveedores, además del nombre de la asociación que se pretende constituir, la actividad que es la anteriormente mencionada y por lo tanto es ajena a los fines de lucro, su objeto deberá ser observado de conformidad con lo que establecen los artículos 6 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Con base a los datos mencionados y los documentos de identificación personal de los comparecientes, se procede a la constitución de la misma mediante escritura pública, faccionada por notario hábil.
- b) Siete personas integran la junta directiva, presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y tres vocales.
- c) Faccionar acta de nombramiento del representante legal de la asociación civil no lucrativa.
- d) Inscribir la asociación en el registro civil de la municipalidad donde tenga su domicilio.
- e) Inscribir la asociación ante la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT, para efectos de la exoneración de Impuestos y habilitación de libros contables.
- f) Inscribir la asociación ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dentro de los quince días hábiles posteriores de inscrita en el registro Civil, presentando para el efecto:



Primer testimonio de escritura constitutiva.

Copia de Estatutos y reglamentos internos y cualquier modificación o ampliación que se les hubiere hecho a los mismos.

Certificación de inscripción de la asociación en el registro civil.

Copia completa de la cedula de vecindad del representante legal.

Certificación del acta en la que conste el nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el registro civil.





## CAPÍTULO II

### **2. Las figuras delictivas que atentan contra los consumidores y usuarios**

#### **2.1 La ley de protección al consumidor y usuario**

##### **2.1.1 El objeto de la ley**

De conformidad con el artículo 1 de la ley de Protección al Consumidor y Usuario, su objeto es: 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. Según esta ley, cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjero, es un consumidor, aunque no sea un consumidor final.

Este artículo es de aplicación extensiva, es decir, que debe ser aplicada a cualquier transgresión que las leyes le asisten a los consumidores, incluyendo figuras que no estén expresamente calificadas en la ley como infracciones, por lo tanto es eminentemente tutelar de las relaciones comerciales que se suscitan entre el comerciante y el consumidor o usuario.

##### **2.1.2 Ámbito de aplicación de la ley**

No están dentro del ámbito de aplicación de esta ley, los servicios públicos que tengan órganos de atención creado por las mismas leyes, tampoco conoce la DIACO, aquellos bienes o servicios que estén regulados por leyes especiales, así tampoco los servicios profesionales y técnicos para cuyo ejercicio se requiere tener título facultativo, y que se perfecciona a través de un contrato civil llamado servicios profesionales, establecido en el artículo 2027 del Código Civil de Guatemala. En relación a la ley analizada, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, es una dependencia



administrativa del Ministerio de Economía, por lo que en el artículo 4 enumera los derechos internacionales de los consumidores y agrega un literal j) estableciendo la obligación del libro de quejas, que debe mantener a la vista todo comerciante de cualquier bien o servicio, en el que se podrán plasmar todas las inconformidades que los consumidores tengan en relación a un bien o servicio contratado, esto de conformidad con lo preceptuado en el artículo 17 de la presente ley.

En relación a las obligaciones y prohibiciones a los proveedores, la ley hace una enumeración exhaustiva de ellas, pudiendo mencionar la especulación, el acaparamiento como delito y cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados. Estas prohibiciones son infracciones a la norma, lamentablemente la misma regula únicamente sanciones de tipo administrativo sin llegar a tipificar como delito, esta práctica ilegal.

Otro aspecto importante es que la ley dispone la normalización y metrología, haciendo referencia al cumplimiento a las normas obligatorias y disposiciones que al respecto emitan otras instancias del Estado, esto quiere decir que una ley o un acuerdo ministerial puede desarrollar posteriormente preceptos legales que complementen las endebles sanciones establecidas en la ley.

En cuanto a las operaciones a crédito que se desarrollan en los artículos 27 y 29 de la ley, que disponen acerca de la prestación de los servicios, la garantía sobre los prestados sin contrato, de los bienes abandonados por los consumidores para lo cual regula el plazo de un año, para que puedan ser considerados como abandonados a favor del proveedor.

Es necesario mencionar que el presente trabajo no solo establece las infracciones que se relacionan con el consumo de bienes, también se realiza un análisis en cuanto a los servicios públicos esenciales por lo que el artículo 36 de la ley mencionada, faculta a la DIACO para intervenir en lo que se refiere a los instrumentos de medición y verificar su buen funcionamiento; también para el caso del combustible, comunicaciones, agua

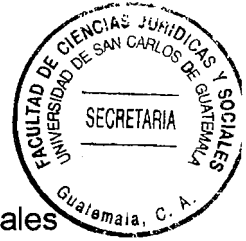


potable o cualquier otro similar, además supervisará las facturas emitidas por estas empresas de manera periódicamente, con el objeto de evitar desvíos o alteraciones en los contadores de suministro de servicios esenciales así como verificar el cobro proporcional a lo consumido por la población.

El artículo 37 presume que hay error en la facturación de un servicio público cuando el monto facturado excede en más de un 50% de su consumo promedio en el año, en tal caso, dice la ley, el consumidor o usuario deberá abonar únicamente el valor de dicho consumo promedio, amparado por una resolución judicial cautelar solicitada por la DIACO a juez competente; para ejercer este derecho el consumidor o usuario tiene un plazo de diez días para presentar los recibos anteriores al mes en disputa por lo menos cuatro meses anteriores; si el proveedor demuestra que no hubo error, podrá cargar el saldo en la factura siguiente, informando al consumidor o usuario previamente, igualmente procederá la empresa en caso de que ésta haya cobrado indebidamente.

En relación con la seguridad de los productos y servicios, establece una responsabilidad solidaria para la peligrosidad o toxicidad de los mismos, en caso de daños y perjuicios, la entidad responsable para recibir los reclamos es el Ministerio Público de Guatemala.

Cuando el consumidor realiza contratos de compra venta de bienes o servicios, en una gran proporción los realiza por medio de los contratos de adhesión, que son contratos en donde ya están consignadas las cláusulas impresas, únicamente el consumidor signa el contrato, por lo que en este tipo de actos jurídicos, no hay obligación para el consumidor de cancelar sumas por concepto de utilización del bien o servicio, así como intereses o mora, mientras éste no reciba una copia o fotocopia certificada del mismo, por lo tanto, se establece el derecho de retracto para el consumidor en un plazo de cinco días hábiles a partir de la firma del contrato, quien deberá recibir lo pagado, siempre y cuando no hubiere hecho uso del bien o servicio. La DIACO recibirá copia de estos contratos para su aprobación y registro, este número de registro deberá constar en el contrato una vez que vaya a ser firmado.



La ley crea en el artículo 61 un banco de datos de consultores técnicos y profesionales en los ámbitos jurídicos, sociales y económicos a los cuales podrá recurrir la DIACO en consulta, durante el procedimiento administrativo. Estos consultores deberán ser personas de reconocida honorabilidad, poseer conocimientos sobre las materias que regula la ley, y cuando sean consultados, devengarán los honorarios pactados, también crea las asesorías permanentes de la DIACO que son dependencias de apoyo cuya función es eminentemente consultora de posturas a asumir al momento de ser víctimas de abusos contra sus intereses, apoyando programas de educación y orientación al consumidor y usuario, teniendo por otra parte una función preventiva en el combate de la alteración desmedida de precios de los productos de primera necesidad.

### 2.1.3. Definiciones importantes en las relaciones comerciales

- 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 y cualquier otro servicio público que se presta 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 ley.

#### **2.1.4. Las sanciones e infracciones que contiene la ley**

En primera instancia, se debe establecer que esta ley es de orden administrativo, y únicamente se refiere a sanciones e infracciones, por consiguiente no regula ilícitos penales, ya que los pocos que existen se encuentran tipificados en el Código Penal de Guatemala pero no de una manera específica en cuanto a la acción de alterar los precios de manera fraudulenta, esta situación será analizada posteriormente.

En cuanto a los tipos de sanciones que establece la ley se encuentran:

Apercibimiento escrito;

Apercibimiento público;

Multas las que son calculadas en unidad de multa ajustable, siempre que no exceda del 100% del valor del bien y;

Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor. Contempla la reincidencia y establece un registro público que debe llevar la DIACO de las quejas que reciba.

El período máximo para que un consumidor interponga una queja por un producto o servicio adquirido es de tres meses o el plazo de garantía si ésta fuese mayor y siete días para los productos perecederos.



Un elemento particular de esta ley es que los consumidores podrán ser sancionados por incumplir lo pactado, siempre que pueda ser probado. Hay tres tipos de procedimientos para la solución de los conflictos surgidos entre proveedores y consumidores:

- a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes. La DIACO deberá contar con un cuerpo de conciliadores especializados. En la actualidad son profesionales especializados en la rama del derecho o economistas en su caso que intervienen en los conflictos proponiendo fórmulas ecuanimes de conciliación para evitar un mayor litigio entre las partes.
- b) Arbitraje de consumo: Las partes, en la primera audiencia o en cualquier momento, podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo la que deberá formalizarse de acuerdo con la ley de arbitraje de Guatemala aplicando supletoriamente los principios civiles referentes a los contratos en materia de arbitraje.
- c) Procedimiento administrativo: A través de este procedimiento la DIACO podrá aplicar las sanciones que corresponda, éste se basa en los siguientes principios: oralidad, rapidez, equidad, informalidad y publicidad. En el mismo procedimiento se establece la notificación vía correo electrónico que pueda certificar la recepción de la misma, estableciendo la obligación a los empleadores de otorgarle permiso con goce de salario al consumidor para asistir a las audiencias cuando sea requerido personalmente por la DIACO, previa presentación de la citación escrita, proponiendo medios de prueba legales, útiles, y pertinentes como documentos, peritajes, inspecciones y todos los reconocidos por las leyes guatemaltecas.

Como se observa la competencia de la DIACO en materia de sanciones únicamente se circunscribe a las quejas que presenten los consumidores y usuarios sin que se

consideren delitos o faltas, por lo que al ocurrir un hecho delictivo se realiza la transferencia de oficio del caso en cuestión, al Ministerio Público.

Cuando exista la necesidad de la aplicación de sanciones se harán efectivas a través de un procedimiento, concediendo un plazo de diez días para que el proveedor pague la multa impuesta, si no paga en el plazo fijado por la ley, se efectuará el cobro por la vía económico-coactiva constituyendo título ejecutivo los siguientes documentos: la resolución certificada; los documentos en que conste el reconocimiento del adeudo por concepto de multa por el proveedor o su representante legal.

Se extingue la responsabilidad por infracciones y sanciones impuestas al proveedor en materia relacionada a la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.

1. Por haberse cumplido la sanción.
2. Prescripción de la responsabilidad en el plazo de tres años.
3. Prescripción de la sanción en el plazo de tres años.
4. Por conciliación.

Hay dos tipos de recursos a la resolución: de revocatoria y de reposición, éstos se regirán por la Ley de lo Contencioso Administrativo, decreto 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, establecidos en los Artículos 7 y 9 respectivamente.

### **2.1.5 Organización de la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario**

La instancia gubernamental que vela por la protección de los intereses del consumidor en Guatemala como se observó anteriormente, es la DIACO, dependencia del Vice Ministerio de Inversión y Competencia del Ministerio de Economía, con cierta independencia técnica y administrativa, aunque no tiene independencia económica o presupuestaria.

La DIACO funciona actualmente con un personal técnico y administrativo que ha sido capacitado adecuadamente para la administración de la ley. Esta instancia no tiene presencia en el resto del país, aunque tanto la ley de descentralización como la propia Ley de Protección al Consumidor, contemplan la cobertura a nivel nacional a través de agencias en otros municipios, existen problemas presupuestarios para llevar a efecto la misma, por lo que es nula la cobertura en los diversos departamentos del país.

La ley prevé la autonomía de la agencia, que para el quinto año de promulgada la ley debe legislar sobre dicha materia el Congreso de la República de Guatemala, a través de la emisión de una ley que cree una instancia administrativa autónoma que es la procuraduría de protección al consumidor y usuario, lo cual es un elemento más para que institucionalmente la DIACO vaya creando las condiciones que la lleven hacia esa transición de manera paulatina, lo que debe comenzar por una reorganización administrativa de esta instancia que le permita optimizar sus recursos actuales e ir creando las condiciones para un futuro como el ya previsto en la ley.

Las atribuciones que la DIACO tiene actualmente son las siguientes:

- a) Velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores.
- b) Aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
- c) Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor o usuario un mejor conocimiento de las características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.
- d) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor y usuario.



- e) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y usuario, así como prestar asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
- f) Promover y realizar investigaciones técnicas en las áreas de consumo de bienes y uso de servicios.
- g) Iniciar las actuaciones administrativas en caso de presunta infracción a las disposiciones de esta ley, en sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores y usuarios.
- h) Establecer procedimientos ágiles y conciliadores para la solución de los conflictos de los que tenga conocimiento de conformidad a la ley.
- i) Celebrar convenios con proveedores, consumidores y/o usuarios y sus organizaciones para alcanzar los objetivos de la ley.
- j) Vigilar porque la oferta de productos y servicios se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado.
- k) Velar por la observancia, por parte de los proveedores, en coordinación con los entes administrativos especializados, de las disposiciones legales relacionadas con reglamentos técnicos o normas de calidad, pesas y medidas para la actividad comercial o la salud de la persona humana, así como requerir de la autoridad competente se adopten las medidas correctivas necesarias, en su caso.
- l) Aplicar las sanciones administrativas establecidas en la ley, cuando corresponda y publicar los resultados.



- m) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores o usuarios, proporcionándoles capacitación y asesoría.
- n) Llevar registro de las organizaciones de consumidores o usuarios y, cuando sea posible, de los proveedores de determinados productos o servicios.
- o) Representar los intereses de los consumidores o usuarios abogando por los mismos mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan.
- p) Dictar medidas administrativas en los casos que se presuma errores de cálculo de parte de los proveedores que afecten económicamente al consumidor o usuario.
- q) Establecer dependencias en diferentes áreas del país que la dirección determine, atendiendo a su ubicación geográfica y de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias.
- r) Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos legales.
- s) Llevar una memoria mensual sobre los procedimientos administrativos que se inicien ante la dirección, la cual deberá publicar mensualmente, con indicación de las partes involucradas.
- t) Registrar de oficio los contratos de adhesión.
- u) La aplicación de las normas de protección al consumidor, su eficiencia y efectividad para hacer frente a los problemas y las preocupaciones del consumidor.

Con relación a las atribuciones y por ende obligaciones conferidas a la DIACO, es natural esperar que sus funciones sean obsoletas por carecer de personal y presupuesto para cumplir los compromisos descritos anteriormente. En la actualidad se contemplan iniciativas de ley en vista del aumento de asociaciones en pro de los derechos de los consumidores y usuarios, que solicitan legalmente una normativa para accionar y ejecutar fehacientemente todas las disposiciones contenidas y que inspiran el funcionamiento de la DIACO.

### **2.1.6. La función de las municipalidades del país en relación a la protección del consumidor y usuario**

En cuanto a las municipalidades, su competencia en relación con la protección al consumidor, están contenidas en el Decreto del Congreso de la República de Guatemala No. 12-2002 Código Municipal y se pueden mencionar entre otras las siguientes:

1. Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada, alcantarillado, alumbrado público, mercados, rastros, administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados, recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos, limpieza y ornato.
2. Velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de la producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas a efecto de garantizar la salud de los habitantes del municipio, etc.
3. Modernización tecnológica de la municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios.

De conformidad con lo anterior, resulta evidente de que si siendo la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario el ente encargado principal de velar por los derechos de éstos, existen dificultades técnicas, de recursos económicos y



logísticos que permiten inferir que la existencia de esta dirección no es suficiente y productiva, porque se ve imposibilitada de darle seguimiento a algunas medidas de protección al consumidor que contempla la ley en materia y sobre las que se han dado ya los primeros pasos, como es la implementación de un mecanismo para resolver las quejas del consumidor, en el mismo establecimiento del proveedor, sin que tenga que intervenir la DIACO. Además, volver operativo y eficaz el libro de quejas, porque es evidente de que solo esta allí, y pareciera que se tratara de un asunto psicológico empleado por la DIACO puesto que el consumidor luego de los abusos, descarga su ira y descontento al anotar su queja en el libro, porque allí se queda, lo cual no debe ser así. En ese sentido, existen una serie de circunstancias que pueden ser citadas como ejemplo, que permitirían inferir que la ley no es efectiva, tomando en cuenta su carácter administrativo, haciendo sentir la necesidad de que se creen figuras delictivas, a medida de que se prevenga y se sancione en todo caso.

En materia de derechos de los consumidores respecto a la salud, seguridad y la canasta básica, alteración de precios en forma fraudulenta, a pesar de encontrarse regulados, se instituyen algunas de sus normas, como las siguientes:

- a) El artículo 15 que se refiere a las obligaciones de los proveedores de bienes o servicios establece que 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 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 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; ñ) 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; 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.

El artículo 16 regula las prohibiciones a los proveedores, dentro de las cuales se señalan los aspectos relacionados con alteración de precios de los productos básicos, en el presente trabajo se circunscribe a estos productos por considerarse indispensables en el consumo diario de los guatemaltecos, entre estas prohibiciones se puede mencionar:

- El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información. Este precepto tiene relación con el sostenimiento de la oferta, por lo tanto es improcedente aumentar injustificadamente los precios, es aceptable únicamente en relación a la imprevisión ajena a la voluntad del comerciante que incidan en un incremento o variación repentina del precio del bien o servicio.



- La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad. Esto debido a que comúnmente el contenido del producto o envoltorio del mismo ha sido alterado, lo cual en muchos casos se materializa con la alteración de su contenido original.
- La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público. En los puestos de venta de productos comestibles como frutas, verduras o carnes, es común observar que varían la báscula expidiendo cantidades menores en peso que las que realmente poseen o se solicitan.
- La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando la misma.
- El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables. Este precepto se concreta en el momento de crear un pánico en la población por parte de los productores monopolistas de los bienes con el objeto de aumentar sus precios a sabiendas que la población, con la necesidad de consumir estos productos básicos, se ve en la necesidad de adquirirlos a cualquier precio.
- La producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas.
- Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente, salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ello.

- Cobrar por concepto de intereses por mora y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados.
- Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en las leyes guatemaltecas y que contraríen el principio constitucional que persigue el Estado de Guatemala que es el bien común.

## **2.2. El código penal guatemalteco, decreto 17-73 del congreso de la república de Guatemala**

El Código Penal, en materia de derecho de los consumidores o usuarios y de los abusos a los que pueden estar expuestos, no contiene tipos penales que encuadren en el supuesto fáctico de la norma al ser consumados, únicamente contiene delitos que no protegen directamente al consumidor y usuario, tampoco sancionan al sujeto activo de este acto jurídico. El delito de alteración fraudulenta regulado en el artículo 275 bis es totalmente ajeno a la propuesta que se presentará posteriormente, este tipo penal castiga a toda persona individual o jurídica que comercialice las terminales móviles que hayan sido reportados como robados o hurtados. Entre los delitos que podrían tener relación con los hechos descritos en el presente trabajo puedo mencionar los siguientes:

### **ESTAFA PROPIA**

ARTICULO 263. Comete estafa quien, induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno. El responsable de este delito será sancionado con prisión de seis meses a cuatro años y multa de doscientos a diez mil quetzales.

### **CASOS ESPECIALES DE ESTAFA**

ARTICULO 264. Incurrirá en las sanciones señaladas en el artículo anterior:



- 1o. Quien defraudare a otro usando nombre fingido, atribuyéndose poder, influencia, relaciones o cualidades supuestas, aparentando bienes, comisión, empresa o negociaciones imaginarias.
- 2o. El platero o joyero que alterare en su calidad, ley o peso, los objetos relativos a su arte o comercio, o traficare con ellos.
- 3o. Los traficantes que defraudaren, usando pesas o medidas falsas, en el despacho de los objetos de su tráfico.
- 4o. Quien defraudare a otro con supuesta remuneración, a funcionarios, autoridades, agentes de ésta o empleados públicos, o como recompensa de su mediación para obtener una resolución favorable en un asunto que de los mismos dependa, sin perjuicio de las acciones de calumnia que a éstos corresponda.
- 5o. Quien cometiere alguna defraudación, abusando de firma de otro, en blanco o extendiendo con ella algún documento en perjuicio del mismo o de un tercero.
- 6o. Quien defraudare a otro haciéndole suscribir, con engaño algún documento.
- 7o. Quien se valiere de fraude para asegurar la suerte en juegos de azar.
- 8o. Quien cometiere defraudación sustrayendo, ocultando o inutilizando, en todo o en parte, algún proceso, expediente, documento u otro escrito.
- 9o. Quien, fingiéndose dueño de una cosa inmueble, la enajenare, gravare o dispusiere de ella, en cualquier otra forma.
10. Quien dispusiere de un bien como libre, sabiendo que estaba gravado o sujeto a otra clase de limitaciones y quien, con su enajenación o gravamen, impidiere, con ánimo de lucro, el ejercicio de tales derechos.
11. Quien enajena separadamente una cosa a dos o más personas, con perjuicio de cualquiera de ellas o de tercero.
12. Quien otorgare, en perjuicio de otro, un contrato simulado.
13. Quien, a sabiendas, adquiere o recibiere, en cualquier forma, bienes de quien no fuere su dueño o no tuviere derecho para disponer de ellos.
14. Quien, con perjuicio de otro, ejerciere un derecho de cualquier naturaleza a sabiendas de que ha sido privado del mismo por resolución judicial firme.
15. Quien destruyere o deteriorare, total o parcialmente bienes que le pertenezcan, afectos a derechos de un tercero, con el propósito de defraudar a éste.



16. Quien comprare a plazos un bien y lo enajenare posteriormente o dispusiere de él, en cualquier forma, sin haber pagado la totalidad del precio.
17. Quien negare su firma en cualquier documento de obligación o descargo.
18. Quien, con datos falsos u ocultando antecedentes que le son conocidos, celebrare dolosamente, contratos basados en dichos datos o antecedentes.
19. Quien, sin autorización o haciendo uso indebido de ésta mediante colectas o recaudaciones, defraudare a otros. Si la recaudación o colecta se hace sin autorización y sin propósito de defraudar, o estando autorizada no se cumple con los requisitos legales correspondientes, la sanción será de multa de veinte a doscientos quetzales.
20. Quien cobrare sueldos no devengados, servicios o suministros no efectuados.
21. Quien defraudare valiéndose de la inexperiencia, falta de discernimiento o pasiones de un menor o incapacitado.
22. El deudor que dispusiere, en cualquier forma, de los frutos gravados con prenda para garantizar créditos destinados a la producción.
23. Quien defraudare o perjudicare a otro, usando de cualquier ardid o engaño, que no se haya expresado en los incisos anteriores.

#### **ESTAFA MEDIANTE DESTRUCCIÓN DE COSA PROPIA**

ARTICULO 265. Quien, para obtener el pago de un seguro o algún provecho indebido en perjuicio de otro, destruyere, deteriorare u ocultare, total o parcialmente, un bien propio, será sancionado con prisión de uno a tres años y multa de cien a cinco mil quetzales.

#### **ESTAFA MEDIANTE LESIÓN**

ARTICULO 266. A quien, con el mismo propósito señalado en el artículo anterior, se causare o se hiciere causar por tercero, lesión corporal o se agravare la causada por accidente, se le impondrán las mismas sanciones del referido artículo.

#### **ESTAFA EN LA ENTREGA DE BIENES**

ARTICULO 267. Quien defraudare en la substancia, calidad o cantidad de los bienes que entregue a otros, en virtud de contrato o de cualquier otro título obligatorio, será



sancionado con prisión de seis meses a cinco años y multa de cien a cinco mil quetzales.

### ESTAFA MEDIANTE CHEQUE

ARTICULO 268. Quien defraudare a otro dándole en pago un cheque sin provisión de fondos o disponiendo de ellos, antes de que expire el plazo para su presentación, será sancionado con prisión de seis meses a cinco años y multa de cien a cinco mil quetzales. Igual sanción se aplicará a quien endosare un cheque con conocimiento de la falta de fondos del librador.

### DEFRAUDACIÓN EN CONSUMOS

ARTICULO 269. Quien de propósito defraudare a otro consumiendo bebida o alimento, o utilizando o haciéndose prestar algún servicio de los de pago inmediato, será sancionado con multa de veinte a quinientos quetzales.

## TITULO X

### DE LOS DELITOS CONTRA LA ECONOMIA NACIONAL, EL COMERCIO, LA INDUSTRIA Y EL REGIMEN TRIBUTARIO

#### CAPITULO I

### DE LOS DELITOS CONTRA LA ECONOMIA NACIONAL Y EL AMBIENTE MONOPOLIO

ARTICULO 340. Quien, con propósitos ilícitos, realizare actos con evidente perjuicio para la economía nacional, absorbiendo la producción de uno o más ramos industriales, o de una misma actividad comercial o agropecuaria, o se aprovechara exclusivamente de ellos a través de algún privilegio, o utilizando cualquier otro medio, o efectuare maniobras o convenios, aunque se disimularen con la constitución de varias empresas, para vender géneros a determinados precios en evidente perjuicio de la economía nacional o de particulares, será sancionado con prisión de seis meses a cinco años y multa de quinientos a diez mil quetzales.





## OTRAS FORMAS DE MONOPOLIO

ARTICULO 341. Se consideran, también, actos de monopolio contrarios a la economía pública y al interés social:

- 1o. El acaparamiento o sustracción al consumo de artículos de primera necesidad, con el propósito de provocar el alza de los precios en el mercado interno.
- 2o. Todo acto o procedimiento que impida o se proponga impedir la libre concurrencia en la producción o en el comercio.
- 3o. Los convenios o pactos celebrados sin previa autorización gubernativa, encaminados a limitar la producción o elaboración de algún artículo, con el propósito de establecer o sostener privilegios y lucrar con ellos.
- 4o. La venta de bienes de cualquier naturaleza, por debajo del precio de costo, que tenga por objeto impedir la libre concurrencia en el mercado interno.
- 5o. La exportación de artículos de primera necesidad sin permiso de la autoridad competente, cuando se requiera, si con ello puede producirse escasez o carestía. El responsable de algunos de los hechos enumerados anteriormente, será sancionado con prisión de seis meses a tres años y multa de doscientos a cinco mil quetzales.

## ESPECULACIÓN

ARTICULO 342. Quien, esparciendo falsos rumores, propagando falsas noticias o valiéndose de cualquier otro artificio semejante, desviare o falseare las leyes económicas naturales de la oferta y la demanda, o quebrare las condiciones ordinarias del mercado, produciendo mediante estos manejos el aumento o la baja injustificada en el valor de la moneda de curso legal, o en el precio corriente de las mercancías, de las rentas públicas o privadas, de los valores cotizables, de los salarios o de cualquiera otra cosa que fuere objeto de contratación, será sancionado con prisión de seis meses a dos años y multa de doscientos a tres mil quetzales.

## DELITO CAMBIARIO

ARTÍCULO 342-A. Comete delito cambiario:

1. Quien no venda al Banco de Guatemala o a los bancos del sistema habilitados para operar en cambios, las divisas que estuviere obligado a negociar, dentro del tiempo legal establecido.
2. Quien, sin estar legalmente autorizado, se dedique, habitualmente y con fines de lucro a comprar y vender divisas.
3. Quien para efectuar importaciones o exportaciones, hiciere o usare factura u otro documento falso o que contenga datos falsos o inexactos acerca del valor, cantidad, calidad u otras características de aquellas operaciones.
4. Quien efectúe exportaciones sin haber obtenido previamente la licencia cambiaria de exportación u otra autorización legalmente necesaria.
5. Quien mediante fraude o engaño, obtenga licencia para adquirir divisas del mercado, destinado a pagos esenciales o del mercado de licitaciones o quien utilice dichas divisas para destino diferente del autorizado.

Los responsables del delito cambiario, serán sancionados con prisión de dos a cinco años. Además, se les impondrá multa equivalente al monto del acto ilícito, cuando la cuantía del mismo pueda determinarse, o de quinientos a cinco mil quetzales, en caso contrario.

Como se observa, los ilícitos que se regulan en el Código Penal, no son ni adecuados técnicamente para abarcar los aspectos de protección legal que merecen este tipo de bienes jurídicos tutelados por el Estado, ya que por el simple hecho de que subsistan y no existan otros tipos penales, hace más difícil para los consumidores o usuarios el poder exigir sus derechos inherentes como personas en el ámbito del comercio y tomando en consideración la tutelaridad que se merecen como sujetos pasivos de la acción, y esto fácilmente se puede corroborar con el hecho de que es frecuente que en la realidad se cometan ilícitos contra éstos, como el caso que se propone en este trabajo, tal como lo es la alteración fraudulenta de precios de la canasta básica, que si bien se asemeja a la figura de la especulación, no es precisamente la misma, ocasiona que el hecho de que no se encuentre regulado como delito en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, ni en el Código Penal, permiten inferir esa desprotección a la que se ven sometidos los consumidores o usuarios guatemaltecos, ya que lo único que



regulan dichos cuerpos legales, son normativas de índole administrativo que lo único que someten a su consideración son sanciones pecuniarias cuando se produce la infracción a la norma.



## CAPÍTULO III

### 3. El delito de alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad y su interpretación conforme el código penal guatemalteco

#### 3.1 Aspectos considerativos

Al referirse a este tipo de delitos, necesariamente se tiene que abordar el tema de los alimentos, dentro de los cuales se encuentra lo que se ha definido como canasta básica, que no es más que el conjunto de bienes y servicios esenciales para satisfacer las necesidades para el bienestar de todos los miembros de la familia.

Como establece Luz Elena Sequeiro “la creación de la canasta básica fue el resultado de un consenso entre el gobierno, empresarios y sindicatos”<sup>8</sup> con el propósito de poder contar con un instrumento que sirviera como parámetro a la hora de negociar el salario mínimo de los trabajadores.

Se establecieron una serie de productos que superaban los cincuenta, agrupados en tres, alimentos, bienes y usos del hogar y vestuario. Los productos que conforman la canasta básica fueron seleccionados de acuerdo a los requerimientos mínimos y la frecuencia de consumo de una familia compuesta por seis personas, cuatro adultos y dos niños.

La actual canasta básica es un tema que se debate desde diferentes perspectivas y sus críticos aseguran que las porciones de alimentos que en ella se establecen no contienen los requerimientos nutricionales necesarios para la dieta familiar.

El dato respecto a la encuesta del ingreso y gasto que realiza el Instituto Nacional de Estadísticas en los censos, es importante para su definición. Desde entonces las instituciones del gobierno y los trabajadores la establecieron como parámetro de medición de los niveles de inflación y como mecanismos de aumento salarial.

---

<sup>8</sup> Sequeiro, Luz Elena, *Revista el observador económico*, pág. 2.



De conformidad con las noticias difundidas por los medios de comunicación social escrita, se tiene conocimiento que es alarmante el alza de los productos que pertenecen a la canasta básica. Esto también radica en los niveles de inflación en que se ven afectadas las familias guatemaltecas. Ante el alza de los precios internacionales de las materias primas, como trigo, maíz, acero, hierro y petróleo, que han disparado los precios de los productos a niveles récord, analistas estiman que es difícil para el gobierno mitigar el impacto del alza de estos productos.

#### Cuadro representativo del alza en el costo de la canasta básica

Costo de la canasta básica alimentaria, CBA.

2007 a 2011, al mes de enero.

Año	Monto mensual
2007	Q1,620.22
2008	Q1,730.06
2009	Q1,826.50
2010	Q2,028.17
2011	Q2,224.05

Fuente: INE

Como se observa en el cuadro anterior, desde el año dos mil siete, estas circunstancias de incremento se han visto marcadas por un aumento hasta el presente año, con base a los datos consignados anteriormente, se puede observar que el aumento en aproximadamente cinco años es de seiscientos noventa y tres quetzales con noventa y siete centavos (Q.693.97).

### 3.2 Análisis doctrinario de los delitos

El delito para Beling citado por Raúl Goldstein en el Diccionario de Derecho Penal y criminología, establece que “es una acción típica, antijurídica, culpable, cubierta con una sanción penal adecuada a la culpabilidad y que llena las condiciones legales de punibilidad.”<sup>9</sup>

Gerland, citado por Zaffaroni, en su obra Tratado de Derecho Penal, establece que “delito es una conducta humana culpable, que viola las normas del Estado y que las leyes penales colocan bajo pena.”<sup>10</sup>

En resumen, puede decirse que desde el punto de vista jurídico, delito es toda conducta que el legislador sancionará con una pena, estando la misma dentro de los parámetros de prohibición que impera en la norma como un mandato legal de prevención hacia los particulares y que se infringe, constituyendo una consecuencia directa de la sanción o pena.

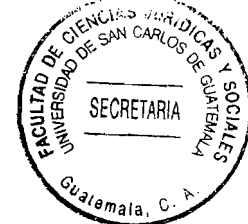
Algunos tratadistas como el caso de Cerezo Mir indica que el concepto delito responde a una doble perspectiva: “Por un lado es un juicio de desvalor que recae sobre un hecho o acto humano y por otro, es un juicio de desvalor que se hace sobre el autor de ese hecho. Al primer juicio de desvalor se le llama injusto o antijuricidad, al segundo, culpabilidad o responsabilidad. Injusto o antijuricidad, es la desaprobación del acto, culpabilidad es la atribución de dicho acto a su autor para hacerle responsable del mismo. En estas dos grandes categorías antijuricidad y culpabilidad, se ha ido distribuyendo luego los diversos componentes del delito”<sup>11</sup>.

#### 3.2.1 Elementos positivos del delito

<sup>9</sup> Goldstein, Raúl, **Diccionario de derecho penal y criminología**, pág.76.

<sup>10</sup> Zaffaroni, Eugenio. **Tratado de derecho penal**, pág. 472.

<sup>11</sup> Mir Cerezo. **La polémica del concepto finalista de autor en la ciencia del derecho penal español**, pág. 12.



### 3.2.1.1. Acción, inacción u omisión

El tema de la acción se ha discutido desde épocas pasadas y en el presente por tratadistas y estudiosos, porque existe contradicción en relación al concepto de acción como parte esencial y elemento positivo del delito, indispensable para su existencia y para determinar la responsabilidad penal del sujeto activo.

La acción constituye movimiento, por lo tanto, un acto humano, el querer obrar, ya sea el obrar pasivo o activo, voluntario o involuntario y de allí, la acción, la inacción u omisión como formas relevantes para la calificación y la determinación de la responsabilidad penal.

En relación al concepto de acción, estudiosos de la ciencia penal moderna, han externado criterios entre los cuales se puede citar lo que establece Cerezo Mir: "El concepto de acción en cuanto a la fase interna y externa, coincide en sus líneas generales con el de la teoría final de la acción formulada por el alemán Hans Welzel, a principios de los años 30 y sobre la que construyó en años posteriores, todo un sistema de la teoría general del delito."<sup>12</sup>

La teoría final de la acción surgió para superar la teoría causal de la acción, dominante en la ciencia alejada del derecho penal, desde principios del siglo y que encontró su más acabada expresión en los tratados de Vonz Liszt y Mezger. Para esta teoría, la acción es también conducta humana voluntaria, pero a diferencia de la teoría final, la teoría causal prescinde del contenido de la voluntad, es decir, del fin. Según esta teoría, lo importante para establecer el concepto de acción es que el sujeto haya actuado voluntariamente. Lo que este sujeto haya querido, es decir, el contenido de su voluntad, es sin embargo, irrelevante y sólo interesa en el marco de la culpabilidad. La teoría causal reduce, el concepto de acción a un proceso causal prescindiendo por completo de la vertiente de la finalidad. Con ello, desconoce la realidad de las acciones humanas que no son simples procesos causales voluntarios, sino proceso causales dirigidos a un fin.

<sup>12</sup> Citado por Cerezo Mir, **Ob. Cit.** pág. 23.



Es lógico que ese fin sea también tenido en cuenta, ya en el momento de establecer el concepto de acción. Para superar la polémica de la teoría final y teoría causal, surgió una tercera teoría, la teoría social de la acción, que llama la atención sobre la relevancia social del comportamiento humano. Esta teoría puede ser aceptada en la medida en que sólo atendiendo al contenido de la voluntad del autor se puede determinar el sentido social de la acción. Pero este concepto de relevancia social es excesivamente ambiguo y en última instancia, es un dato inaplicable que no interesa directamente al jurista. Más acertadamente, parece la concepción de Alejandro Rodríguez que concibe la acción como “un conjunto de datos fácticos y normativos que son expresión de la personalidad, es decir, de la parte anímica y espiritual del ser humano. Ello hace preciso recurrir a veces a valoraciones que dotan de sentido a la acción, pero éstas valoraciones, dependen en realidad del contexto en el que la acción se realiza”<sup>13</sup>

A la par del elemento positivo como lo constituye la acción, existe el elemento negativo y constituye la falta de acción o conducta humana, pretende destruir los elementos positivos en este caso el de la acción.

Conforme la legislación penal guatemalteca, los elementos negativos que se consideran causas que eximen de responsabilidad penal, son las siguientes:

1. Causas de inimputabilidad, conforme el artículo 23 del Código Penal, que se refiere a la minoría de edad, y el estado mental de trastorno transitorio.
2. Causas de Justificación, como lo regula el artículo 24 del Código Penal, y que se refiere a la legítima defensa, al estado de necesidad y al legítimo ejercicio de un derecho.

---

<sup>13</sup> Rodríguez, Alejandro, **Curso de derecho penal moderno**, pág. 234.

3. Causas de inculpabilidad, establecidas en el artículo 25 del Código Penal que describen al miedo invencible, fuerza exterior, error, obediencia debida y omisión justificada.

### **3.2.1.2 La omisión**

La omisión constituye un obrar pasivo, una inacción, una inactividad humana, ya sea voluntaria o involuntaria. Para la ley, existen supuestos en que la misma ordena ejecutar un acto determinado y referente a ello, es importante establecer lo siguiente:

- Requiere de una inactividad voluntaria, puesto que la omisión es una manifestación de la voluntad que se exterioriza en una conducta pasiva, en un no hacer, sin embargo, puede darse una conducta pasiva involuntaria o inconsciente, por ejemplo, en los casos de olvido que puede traer como consecuencia el acaecimiento de un delito, también podrá darse algunos casos de negligencia por parte del sujeto activo.
- Además, requiere la existencia de un deber jurídico de obrar, es decir, que no toda inactividad voluntaria o involuntaria, constituye una omisión penal, es preciso que para que ésta exista la norma penal ordene ejecutar un hecho y el agente no lo haga, si el agente no tiene el deber jurídico de actuar, no hay omisión y por ende tampoco existe delito.

En conclusión, conviene establecer entonces, que la acción o conducta humana y la omisión por la existencia de un deber jurídico de obrar, constituyen un presupuesto indispensable para la creación formal de todas las figuras delictivas, suele operar de dos maneras distintas: obrar activo y obrar pasivo, dando origen a la clasificación de los delitos, atendiendo a las formas de acción que es la siguiente:



## **1. Delitos de acción o comisión**

Los delitos que contienen los artículos del 11 al 17 del Código Penal, regulan en ellos la conducta humana que consiste en hacer algo, en la realización de un movimiento corporal, que infringe una ley prohibitiva, por ejemplo en la comisión del homicidio se infringe la prohibición de matar.

## **2. Delitos de pura omisión**

Conforme lo establece el artículo 18 del Código Penal, la conducta humana consiste en un no hacer algo, infringiendo una ley preceptiva, que ordena hacer algo; por ejemplo, la omisión de prestar auxilio a un menor de diez años que se encuentre amenazado de un inminente peligro se está infringiendo la obligación de auxilio que manda la ley en éstos casos.

## **3. Delitos de comisión por omisión**

Doctrinariamente denominados omisión impropia, conforme la ley, se regula en el artículo 18 del Código Penal y afirma que la conducta humana infringe una ley prohibitiva, mediante la infracción de una ley preceptiva, es decir, son delitos de acción cometidos mediante una omisión, por ejemplo, la madre que da muerte a su hijo recién nacido al no proporcionarle los alimentos que éste por sí solo no puede procurarse, comete parricidio por omisión.

## **4. Delitos de pura actividad**

Son aquellos contrarios a los de resultados o materiales, que no requieren de un cambio efectivo en el mundo exterior, es suficiente la simple conducta humana, un puro movimiento corporal, por ejemplo, el solo acto de participar en asociaciones ilícitas.

### 3.2.2 La tipicidad

La tipicidad constituye otro elemento positivo del delito y se concreta en adecuar la conducta humana a la norma legal establecida, es decir, a la figura tipo. El tipo es la acción injusta, denominada injusta, porque lo justo no es objeto de punibilidad la cual se encuentra concretamente regulada por la ley y cuya realización se esta ligada a la sanción penal, y ello obedece a que en el ordenamiento jurídico-penal guatemalteco, se regula el imperativo principio de legalidad, tal como lo indica el artículo uno, nadie podrá ser penado por hechos que no estén expresamente calificados como delitos o faltas, por ley anterior a su perpetración; ni se impondrán otras penas que no sean las previamente establecidas en la ley. El tipo en el derecho penal tiene una triple función, tal como lo establece la doctrina, las cuales son:

- a) Función seleccionadora, de los comportamientos humanos plenamente relevantes;
- b) Función de garantía, en la medida que sólo los comportamientos humanos subsumibles en él pueden ser sancionados penalmente;
- c) Función motivadora general, por cuanto con la descripción de los comportamientos en el tipo penal, las normas indican a los ciudadanos qué comportamientos están prohibidos y espera que con la conminación penal contenida en los tipos, los ciudadanos se abstengan de realizar la conducta prohibida, la materia de prohibición.

### 3.2.3. La antijuricidad

Cuello Calón establece que “la antijuricidad presupone un juicio de oposición entre la conducta humana y la norma penal, juicio que sólo recae sobre la acción realizada,

excluyendo toda valoración de índole subjetiva, por lo que podría decirse que su naturaleza funcional es de carácter objetiva.”<sup>14</sup>

En la doctrina moderna, se emplea el término antijuridicidad y el de injusto como equivalentes. Sin embargo, ambos términos difieren relativamente. Cuello Calón manifiesta que “la antijuridicidad es un predicado de la acción, el atributo con el que se califica una acción para denotar que es contraria al ordenamiento jurídico. El o lo injusto es un sustantivo que se emplea para determinar la acción misma calificada ya como antijurídica, lo injusto, es por lo tanto, la conducta antijurídica misma, mientras que la antijuridicidad es una calidad de la acción común a todas las ramas del ordenamiento jurídico, el injusto, llamado algunas veces también ilícito, es una acción antijurídica determinada.”<sup>15</sup>

### 3.2.4 La culpabilidad

Francesco Carnelutti establece que “para la imposición de una pena principal consecuencia jurídico-penal del delito, no es suficiente con la comisión de un hecho típico, antijurídico, puesto que hay casos en que el autor queda exento de la responsabilidad penal<sup>16</sup>”

Con respecto a la concepción de este elemento en la teoría general del delito, actúa culpablemente el que pudo proceder de otra manera, sin embargo, la culpabilidad supone algo más que la mera posibilidad de poder actuar de modo distinto a como se actuó. Para determinar la culpabilidad en el sujeto activo, debe considerarse una serie de presupuestos, es decir, la falta de madurez por defecto psíquico, por desconocer el contenido prohibitivo de la norma o por encontrarse en situación en la que no le era exigible un comportamiento distinto, no puede ser motivado por la norma o la motivación se altera gravemente, faltará la culpabilidad, es decir, el hecho típico y

---

<sup>14</sup> Cuello Calón Eugenio, **Derecho penal español**, pág. 624.

<sup>15</sup> Cuello Calón, Eugenio, **Ob. Cit**, pág. 25.

<sup>16</sup> Carnelutti, Francesco, **Cuestiones sobre el proceso penal**, pág. 238.



antijurídico no podrá atribuirse a su autor, y por lo tanto, este tampoco podrá ser sancionado con una pena.

Entre el contenido de la culpabilidad, también cabe señalar el dolo, regulado en el artículo 11 del Código Penal y que implica las siguientes características:

- a) Es el límite máximo de la culpabilidad;
- b) Es la conciencia y voluntad de cometer un hecho ilícito;
- c) Es la voluntad consciente dirigida a la ejecución de un hecho que es delictuoso;
- d) Es el propósito a la intención deliberada de causar daño, lesionar o poner en peligro un bien jurídico tutelado;

La culpa se encuentra regulada en el artículo 12 del Código Penal encontrando dentro de sus características las siguientes:

- a) Es el límite mínimo de culpabilidad que presenta una menor gravedad;
- b) Es el obrar sin la diligencia debida causando un resultado dañosos, previsible y penado por la ley;
- c) Es la no previsión de lo posible y evitable, que causa un daño antijurídico y penalmente tipificado y;
- d) Es un obrar lícito cuyo resultado antijurídico se basa en la negligencia es decir u obrar pasivo, imprudencia u obrar activo o impericia, falta de experiencia, del sujeto activo.

### 3.2.5 La imputabilidad

Para Cerezo Mir “la imputabilidad debe considerarse como la capacidad de culpabilidad y se basa en que el autor de la infracción penal, del hecho típico y antijurídico, tenga las facultades psíquicas y físicas mínimas requeridas para poder ser motivado en sus actos por los mandatos normativos. Al conjunto de estas facultades mínimas requeridas para considerar a un sujeto culpable por haber hecho algo típico y antijurídico, se le llama imputabilidad o, más modernamente, capacidad de culpabilidad.<sup>17</sup>

En la legislación penal guatemalteca, existen causas de inimputabilidad tal como lo regula el artículo 23 del Código Penal que son:

- a) El Menor de edad;
- b) Quien en el momento de la acción u omisión no posea a causa de enfermedad mental de desarrollo psíquico incompleto o retardado, o de trastorno mental transitorio, la capacidad de comprender el carácter ilícito del hecho o de determinarse de acuerdo con esa comprensión, salvo que el trastorno mental transitorio, haya sido buscado de propósito por el agente.

### 3.2.6. La punibilidad o penalidad

Constituye una forma de recoger y elaborar una serie de elementos o presupuestos que el legislador, por razones utilitarias puede exigir para fundamentar o excluir la imposición de una pena y que sólo tienen en común que no pertenece a la tipicidad, antijuridicidad, culpabilidad y su carácter contingente, es decir, sólo se exigen en algunos delitos concretos. También en la penalidad existen causas que la fundamentan, las llamadas condiciones objetivas de penalidad y causas que la excluyen llamadas causas de exclusión o anulación de la penalidad o excusas absolutorias. Al respecto, se regula en el Código Penal las circunstancias que modifican la responsabilidad penal,

---

<sup>17</sup> Cerezo Mir. *Ob. Cit.*, pág. 87.



divididas en circunstancias atenuantes y agravantes, en los artículos 26 y 27 del Código Penal.

Estos elementos deben circunscribirse dentro de la teoría del delito para tipificar conductas ilícitas que se señalan en el Código Penal y que se sometan a la protección de bienes jurídicos tutelados, como es el caso de los derechos de los consumidores.

### **3.3 Impacto jurídico de los delitos contra los consumidores y usuarios en la sociedad guatemalteca**

Es importante señalar que cuando se refiere a los delitos que atentan contra los derechos de los consumidores, estos tienen naturaleza sui generis, si se toma en cuenta que pueden derivarse de aquellos que atentan contra la salud de los consumidores o usuarios, o bien aquellos que atentan contra el patrimonio de los mismos, o en todo caso, contra el régimen económico social de éstos e incluso del mismo Estado.

En las diversas legislaciones como se verá más adelante, se ha conceptualizado que los delitos contra la salud, de alguna manera tienen relevancia en materia de los derechos de los consumidores, especialmente con los problemas que se derivan de los alimentos; sin embargo, el legislador ha querido distinguir los que atentan contra la salud de los que están contra los derechos de los consumidores propiamente dichos, es por ello, que se presenta a continuación, los delitos contra los derechos de los consumidores o usuarios.

- a) Delitos contra la salud pública: mediante la elaboración, despacho, adulteración o suministro de productos químicos, medicamentos o sustancias alimenticias y bebidas.
- b) Delitos relativos al mercado y a los consumidores como pueden ser: la separación del mercado de materias primas o productos de primera necesidad



para forzar una alteración de precios o perjudicar a los consumidores; la actividad publicitaria falsa; la alteración o manipulación de aparatos automáticos, siempre que se facturen cantidades superiores por productos o servicios en perjuicio del consumidor; y el empleo de información privilegiada, o difusión de noticias falsas que intenten alterar los precios.

- c) Las defraudaciones del fluido eléctrico, gas, agua, telecomunicaciones u otro elemento, energía, o fluido ajenos valiéndose de mecanismos, alterando los aparatos contadores o empleando cualesquiera medios clandestinos.

Sin embargo, la evolución y progreso que han tenido este tipo de ilícitos, va día a día en aumento, y se especifica de manera más real y concreta el hecho de aquellos delitos que pueden ser trasladados con determinadas especificaciones al orden de los delitos propiamente dichos respecto a la violación de derechos de los consumidores, es decir, constantemente van tomando cierta autonomía y ello es importante, ya que de esa forma se mejora la protección hacia este sector importante de la colectividad.

### **3.4 Bien jurídico tutelado**

Los bienes jurídicamente tutelados en los actos mencionados en el presente trabajo y que se pretenden tutelar efectivamente son principalmente la vida, la libertad, el patrimonio, en esa escala se debe sancionar penalmente castigando a los delincuentes que actúan en contra de ellos, en el marco de los productos de primera necesidad.

El derecho, a través de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece derivaciones jurídicas de aplicación, como el derecho penal, que para el caso, debe proteger, bienes o valores constituidos dentro del territorio nacional. Por tal razón, en el estudio de un delito determinado, la indagación del bien jurídico protegido, que con las normas vigentes se pretende salvaguardar, asume verdaderamente importancia al constituirse el contenido presupuestal típico, antijurídico y culpable del delito.



La determinación del bien jurídico resulta de gran importancia, pues cumple por un lado, una función garantizadora al indicar el valor que se protege y las razones que existen para ello; por otro, suministra la base para la sistematización de los delitos.

La ofensa al bien jurídico puede representar las modalidades de daño o peligro, según que la acción tipificada por el legislador tenga en cuenta la lesión efectiva del referido bien, o, por el contrario, la conducta del agente supone un peligro potencial para el mismo.

Entonces, un análisis de aplicación concreta de cualquier tipo penal en materia de consumo, debe fundamentarse en una precisa individualización del bien o bienes jurídicos tutelados, presentándose tal labor como una misión indeclinable del aplicador del mismo.

El término de salud pública es una expresión que atañe a las personas que componen un grupo social, de ahí, la configuración de la necesaria confluencia entre la salud colectiva y la salud individual, en el sentido de que no se puede pensar en que una norma proteja la primera y obvie la segunda. Es decir, que la extensión de los conceptos de salud, colectiva e individual, nutren la filosofía proteccionista del constituido bien jurídico mencionado.



## CAPÍTULO IV

### **4. Análisis de legislación comparada del delito de alteración fraudulenta de precios a nivel internacional**

#### **4.1 Legislación española**

De conformidad con la legislación española, contiene tipos penales que protegen a los consumidores y usuarios, específicamente en su Código Penal en donde se regula en el apartado específico que se refiere a los delitos que atentan contra los derechos de los consumidores o usuarios y que son:

#### **DE LOS DELITOS RELATIVOS AL MERCADO Y A LOS CONSUMIDORES**

Artículo 278.

El que, para descubrir un secreto de empresa se apoderare por cualquier medio de datos, documentos escritos o electrónicos, soportes informáticos u otros objetos que se refieran al mismo, o empleare alguno de los medios o instrumentos señalados en el apartado 1 del artículo 197, será castigado con la pena de prisión de dos a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses de salario mínimo.

Se impondrá la pena de prisión de tres a cinco años y multa de doce a veinticuatro meses de salario mínimo si se difundieren, revelaren o cedieren a terceros los secretos descubiertos. Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá sin perjuicio de las penas que pudieran corresponder por el apoderamiento o destrucción de los soportes informáticos.

Artículo 279.

La difusión, revelación o cesión de un secreto de empresa llevada a cabo por quien tuviere legal o contractualmente obligación de guardar reserva, se castigará con la pena



de prisión de dos a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses de salario mínimo.

Si el secreto se utilizara en provecho propio, las penas se impondrán en su mitad inferior.

Artículo 280.

El que, con conocimiento de su origen ilícito, y sin haber tomado parte en su descubrimiento, realizare alguna de las conductas descritas en los dos artículos anteriores, será castigado con la pena de prisión de uno a tres años y multa de doce a veinticuatro meses de salario mínimo.

Artículo 281.

El que detrajere del mercado materias primas o productos de primera necesidad con la intención de desabastecer un sector del mismo, de forzar una alteración de precios, o de perjudicar gravemente a los consumidores, será castigado con la pena de prisión de uno a cinco años y multa de doce a veinticuatro meses de salario mínimo.

Se impondrá la pena superior en grado si el hecho se realiza en situaciones de grave necesidad o catastróficas.

Artículo 282.

Serán castigados con la pena de prisión de seis meses a un año o multa de seis a dieciocho meses de salario mínimo, los fabricantes o comerciantes que, en sus ofertas o publicidad de productos o servicios, hagan alegaciones falsas o manifiesten características inciertas sobre los mismos, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores, sin perjuicio de la pena que corresponda aplicar por la comisión de otros delitos.



#### Artículo 283.

Se impondrán las penas de prisión de seis meses a un año y multa de seis a dieciocho meses de salario mínimo a los que, en perjuicio del consumidor, facturen cantidades superiores por productos o servicios cuyo costo o precio se mida por aparatos automáticos, mediante la alteración o manipulación de éstos.

#### Artículo 284.

Se impondrá la pena de prisión de seis meses a dos años o multa de seis a dieciocho meses de salario mínimo, a los que, difundiendo noticias falsas, empleando violencia, amenaza o engaño, o utilizando información privilegiada, intentaren alterar los precios que habrían de resultar de la libre concurrencia de productos, mercancías, títulos valores, servicios o cualesquiera otras cosas muebles o inmuebles que sean objeto de contratación, sin perjuicio de la pena que pudiera corresponderles por otros delitos cometidos.

#### Artículo 285.

Quien de forma directa o por persona interpuesta usare de alguna información relevante para la cotización de cualquier clase de valores o instrumentos negociados en algún mercado organizado, oficial o reconocido, a la que haya tenido acceso reservado con ocasión del ejercicio de su actividad profesional o empresarial, o la suministrare obteniendo para sí o para un tercero un beneficio económico superior a setenta y cinco millones de pesetas o causando un perjuicio de idéntica cantidad, será castigado con la pena de prisión de uno a cuatro años y multa de tanto al triplo del beneficio obtenido o favorecido.

#### Artículo 286.

Se aplicará la pena de prisión de cuatro a seis años y multa de doce a veinticuatro meses de salario mínimo, cuando en las conductas descritas en el artículo anterior concorra alguna de las siguientes circunstancias:



- 1.ª Que los sujetos se dediquen de forma habitual a tales prácticas abusivas.
- 2.ª Que el beneficio obtenido sea de notoria importancia.
- 3.ª Que se cause grave daño a los intereses generales.

#### SECCIÓN 4.ª

#### DISPOSICIONES COMUNES A LAS SECCIONES ANTERIORES

##### Artículo 287.

Para proceder por los delitos previstos en los artículos anteriores del presente capítulo será necesaria denuncia de la persona agraviada o de sus representantes legales. Cuando aquélla sea menor de edad, incapaz o una persona desvalida, también podrá denunciar el Ministerio Fiscal.

No será precisa la denuncia exigida en el apartado anterior cuando la comisión del delito afecte a los intereses generales o a una pluralidad de personas.

##### Artículo 288.

En los supuestos previstos en los artículos anteriores se dispondrá la publicación de la sentencia en los periódicos oficiales y, si lo solicitara el perjudicado, el Juez o Tribunal podrá ordenar su reproducción total o parcial en cualquier otro medio informativo, a costa del condenado.

Además, el Juez o Tribunal, a la vista de las circunstancias del caso, podrá adoptar las medidas previstas en el artículo 129 del presente Código.

##### Artículo 298.

El que, con ánimo de lucro y con conocimiento de la comisión de un delito contra el patrimonio o el orden socioeconómico, en el que no haya intervenido ni como autor ni como cómplice, ayude a los responsables a aprovecharse de los efectos del mismo, o



reciba, adquiera u oculte tales efectos, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

Esta pena se impondrá en su mitad superior a quien reciba, adquiera u oculte los efectos del delito para traficar con ellos. Si el tráfico se realizase utilizando un establecimiento o local comercial o industrial, se impondrá, además, la pena de multa de doce a veinticuatro meses. En estos casos los Jueces o Tribunales, atendiendo a la gravedad del hecho y a las circunstancias personales del delincuente, podrán imponer también a éste la pena de inhabilitación especial para el ejercicio de su profesión o industria, por tiempo de dos a cinco años, y acordar la medida de clausura temporal o definitiva del establecimiento o local. Si la clausura fuese temporal, su duración no podrá exceder de cinco años.

En ningún caso podrá imponerse pena privativa de libertad que exceda de la señalada al delito encubierto. Si éste estuviese castigado con pena de otra naturaleza, la pena privativa de libertad será sustituida por la de multa de seis a veinticuatro meses de salario mínimo, salvo que el delito encubierto tenga asignada pena igual o inferior a ésta; en tal caso, se impondrá al culpable la pena de aquel delito en su mitad inferior.

#### Artículo 301.

El que adquiera, convierta o transmita bienes, sabiendo que éstos tienen su origen en un delito grave, o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, o para ayudar a la persona que haya participado en la infracción o infracciones a eludir las consecuencias legales de sus actos, será castigado con la pena de prisión de seis meses a seis años y multa del tanto al triplo del valor de los bienes.

Las penas se impondrán en su mitad superior cuando los bienes tengan su origen en alguno de los delitos relacionados con el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas descritos en los artículos 368 a 372 de este Código.

Con las mismas penas se sancionará, según los casos, la ocultación o encubrimiento de la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derechos sobre los

bienes o propiedad de los mismos, a sabiendas de que proceden de alguno de los delitos expresados en el apartado anterior o de un acto de participación en ellos.

Si los hechos se realizasen por imprudencia grave, la pena será de prisión de seis meses a dos años y multa del tanto al triplo. El culpable será igualmente castigado aunque el delito del que provinieren los bienes, o los actos penados en los apartados anteriores hubiesen sido cometidos, total o parcialmente, en el extranjero.

#### Artículo 302.

En los supuestos previstos en el artículo anterior se impondrán las penas privativas de libertad en su mitad superior a las personas que pertenezcan a una organización dedicada a los fines señalados en los mismos, y la pena superior en grado a los jefes, administradores o encargados de las referidas organizaciones.

En tales casos, los Jueces o Tribunales impondrán, además de las penas correspondientes, la de inhabilitación especial del reo para el ejercicio de su profesión o industria por tiempo de tres a seis años, y podrán decretar, así mismo, alguna de las medidas siguientes:

- a) Disolución de la organización o clausura definitiva de sus locales o establecimientos abiertos al público.
- b) Suspensión de las actividades de la organización, o clausura de sus locales o establecimientos abiertos al público por tiempo no superior a cinco años.
- c) Prohibición a las mismas de realizar aquellas actividades, operaciones mercantiles o negocios, en cuyo ejercicio se haya facilitado o encubierto el delito, por tiempo no superior a cinco años.

#### Artículo 303.

Si los hechos previstos en los artículos anteriores fueran realizados por empresario, intermediario en el sector financiero, facultativo, funcionario público, trabajador social,





docente o educador, en el ejercicio de su cargo, profesión u oficio, se le impondrá, además de la pena correspondiente, la de inhabilitación especial para empleo o cargo público, profesión u oficio, industria o comercio, de tres a diez años. Se impondrá la pena de inhabilitación absoluta de diez a veinte años cuando los referidos hechos fueren realizados por autoridad o agente de la misma. A tal efecto, se entiende que son facultativos los médicos, psicólogos, las personas en posesión de títulos sanitarios, los veterinarios, los farmacéuticos y sus dependientes.

## **4.2 Legislación argentina**

En cuanto a la legislación penal argentina, conviene establecer que se ha hecho una revisión de sus leyes, y cuentan dentro del Código Penal ilícitos propiamente penales relacionados con la violación de derechos al consumidor o usuario, tanto en este código penal, como en la Ley de Protección al Consumidor, estableciéndose los más severos en el Código Penal.

### **Delitos tipificados contra los consumidores**

Dentro del Título XIII de su Libro II, el vigente Código Penal dedica la Sección 3ª de su Capítulo XI a los delitos relativos al mercado y a los consumidores. Por ello, resulta evidente que serán éstos los que, en primer lugar, deban mencionarse como posible objeto de algunos de los procesos penales que interesan. En concreto, han de tenerse en cuenta las siguientes conductas punibles. La descrita en el artículo 281, que sanciona a quien distrajere del mercado materias primas o productos de primera necesidad con la intención de desabastecer un sector del mismo, de forzar una alteración de precios o de perjudicar gravemente a los consumidores. En estos casos, será difícil apreciar un daño patrimonial cuantificable en los consumidores a título individual, por lo que el contenido de las acciones civiles habría de ser, en su caso, abstracto o genérico.



## PUBLICIDAD ENGAÑOSA

El delito de publicidad engañosa del artículo 282, por el que se castiga a los fabricantes o comerciantes que en sus ofertas o publicidad de productos o servicios, hagan alegaciones falsas sobre los mismos, o manifiesten características inciertas, de modo que puedan causar un perjuicio grave y manifiesto a los consumidores. También se esta ante delitos incapaces, en principio, de generar un daño patrimonial a los consumidores, aunque sí cabe pensar en ciertas consecuencias civiles exigibles en el proceso penal, en unos casos genéricos, como condenas a retractarse, y en otras más, como condenas a admitir devoluciones de productos adquiridos como consecuencia del engaño publicitario, aunque en todo caso, parece normal que la legitimación para demandar estos efectos civiles, no correspondería a consumidores individuales, sino a entidades portadores de legitimación colectiva.

## DEFRAUDACIÓN

El delito de defraudación a los consumidores del artículo 283, que tipifica la conducta de los que, en perjuicio del consumidor, facturen cantidades superiores por productos o servicios cuyo coste o precio se mida con aparatos automáticos, mediante su alteración o su manipulación. Estos son delitos susceptibles de ocasionar daños patrimoniales individualizados, que podrán reclamarse en el marco del proceso penal como contenido de la acción civil. Además, su ubicación sistemáticamente dentro del Título XIII del Libro 2ª del código penal permite calificarlo como delito patrimonial, a los efectos de aplicar las previsiones del artículo 74 sobre el delito masa.

## NOTICIAS FALSAS

Finalmente, hay que incluir en este listado al delito del artículo 284, referido a las conductas de los que difundiendo noticias falsas, empleando violencia, amenaza o engaño, o utilizando información privilegiada, intentaren alterar los precios que habrían de resultar de la libre concurrencia de productos, mercancías, títulos valores, servicios o cualesquiera otras cosas muebles e inmuebles que sean objeto de contratación, delito respecto del cual resulta difícil apreciar que se deriven perjuicios individualizables para los consumidores.

## NECESIDAD DE DENUNCIAR

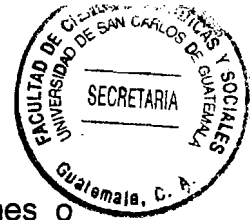
Para todos estos delitos, el artículo 287 establece como condición de perseguibilidad la presentación de la denuncia de la persona agraviada, salvo cuando la comisión del delito afecte a los intereses generales o a una pluralidad de personas; justamente esta excepción es la que resulta aplicable a los supuestos que interesan, de ahí que tal especialidad no sea operativa en nuestro ámbito. Por otro lado, además de las sanciones penales previstas en cada uno de los preceptos consignados, el artículo 288 permite la imposición de sanciones accesorias: la publicación de la sentencia en periódicos oficiales y en cualquier otro medio informativo, a costa del condenado, así como aquellas del artículo 129 que puedan resultar procedentes para prevenir la continuidad en la actividad delictiva y sus efectos, como pueden ser la prohibición temporal o definitiva de realizar en el futuro actividades, operaciones mercantiles o negocios de la clase de aquellos en cuyo ejercicio se cometió el delito.

## OTROS DELITOS

Finalmente, también es evidente la posible repercusión directa sobre la esfera de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios de algunos de los delitos contra la salud pública, como los de elaboración y tráfico de sustancias nocivas o productos peligrosos, artículos 359-360, así como determinados delitos relacionados con los medicamentos deteriorados, caducados o nocivos, artículo 361-362, que son claramente susceptibles de causar un daño a la salud de los consumidores cuya reparación podrá tratar de obtenerse por los cauces del proceso penal. Y, por último, los delitos de fraude alimentario de los artículos 363, 364 y 365, igualmente generadores de daños a la salud, a cuya reparación habrán de proveer los mismos tribunales penales que sancionen las conductas cometidas.

### 4.3. Legislación mexicana

En México existe una fuerte legislación que protege los derechos de los consumidores, y se ha comprobado a través de la investigación que las sanciones administrativas son



severas y que regularmente a éstas en el caso de los proveedores de bienes o servicios, son las que tiene mayor castigo, sin embargo el código penal mexicano establece los delitos cuyo bien jurídico tutelado es el consumo.

Lo anterior, es evidente desde el momento en que se tiene conocimiento que cuenta con la procuraduría de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, que viene siendo una institución de los derechos humanos en Guatemala, con carácter autónomo, y una total libertad de decisión y actuación en la imposición de sanciones cuando se infringen las normas.

Sin embargo, en materia penal, se señalan los siguientes aspectos fundamentales de la ley.

## CAPÍTULO I

### Delitos contra el consumo y la Riqueza Nacionales

ARTÍCULO 253 - Son actos u omisiones que afectan gravemente al consumo nacional y se sancionarán con prisión de tres a diez años y con doscientos a mil días multa, los siguientes:

Los relacionados con artículos de consumo necesario o generalizado o con las materias primas necesarias para elaborarlos, así como con las materias primas esenciales para la actividad de la industria nacional, que consistan en:

- a) El acaparamiento, ocultación o injustificada negativa para su venta, con el objeto de obtener un alza en los precios o afectar el abasto a los consumidores.
- b) Todo acto o procedimiento que evite o dificulte, o se proponga evitar o dificultar la libre concurrencia en la producción o en el comercio.



- c) La limitación de la producción o el manejo que se haga de la misma, con el propósito de mantener las mercancías en injusto precio.
- d) Todo acuerdo o combinación, de cualquier manera que se haga, de productores, industriales, comerciantes o transportistas, para evitar la competencia entre sí y traiga como consecuencia que los consumidores o usuarios paguen precios exagerados.
- e) La suspensión de la producción, procesamiento, distribución, oferta o venta de mercancías o de la prestación de servicios, que efectúen los industriales, comerciantes, productores, empresarios o prestadores de servicios, con el objeto de obtener un alza en los precios o se afecte el abasto de los consumidores.
- f) Si se depone la conducta ilícita dentro de los dos días hábiles siguientes al momento en que la autoridad administrativa competente lo requiera, la sanción aplicable será de seis meses a tres años de prisión, o de cien a quinientos días multa;
- g) La exportación, sin permiso de la autoridad competente cuando éste sea necesario de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.
- h) La venta con inmoderado lucro, por los productores, distribuidores o comerciantes en general. En los casos de que el lucro indebido sea inferior al equivalente a sesenta días del salario mínimo general vigente en la región y en el momento donde se consuma el delito, se sancionará con prisión de dos a seis años y de sesenta a trescientos días multa;
- i) Distraer, para usos distintos mercancías que hayan sido surtidas para un fin determinado, por una entidad pública o por sus distribuidores, cuando el precio a que se hubiese entregado la mercancía sea inferior al que tenga si se destina a otros usos.



- j) Impedir o tratar de impedir la generación, conducción, transformación, distribución o venta de energía eléctrica de servicio público.
- k) Envasar o empaclar las mercancías destinadas para la venta, en cantidad inferior a la indicada como contenido neto y fuera de la respectiva tolerancia o sin indicar en los envases o empaques el precio máximo oficial de venta al público, cuando se tenga la obligación de hacerlo.
- l) Entregar dolosa y repetidamente, cuando la medición se haga en el momento de la transacción, mercancías en cantidades menores a las convenidas.
- m) Alterar o reducir por cualquier medio las propiedades que las mercancías o productos debieran tener.
- n) Revender a un organismo público, a precios mínimos de garantía o a los autorizados por la secretaría de comercio, productos agropecuarios, marinos, fluviales y lacustres adquiridos a un precio menor. Se aplicará la misma sanción al empleado o funcionario del organismo público que los compre a sabiendas de esa situación o propicie que el productor se vea obligado a vender a precios más bajos a terceras personas.

En cualquiera de los casos señalados en las fracciones anteriores, el juez podrá ordenar, además, la suspensión hasta por un año o la disolución de la empresa de la que el delincuente sea miembro o representante, si concurren las circunstancias mencionadas en el artículo 11 de este Código.

En estos casos la autoridad que tenga conocimiento de los hechos procederá de inmediato a depositar los artículos de consumo necesario o generalizado, las materias primas para elaborarlos o las materias primas esenciales para la actividad industrial nacional. El depósito se efectuará en un almacén general de depósito que sea



organización nacional auxiliar de crédito y los bienes serán genéricamente designados, en los términos del artículo 281 de la ley general de títulos y operaciones de crédito; cuando se trate de bienes cuya especial naturaleza no permita el depósito genérico, se constituirá el específico, señalando asimismo, el plazo y condiciones en que habrá de procederse a su venta o destrucción conforme a lo que establece el artículo 282 de la misma ley. El certificado de depósito que se expida tendrá el carácter de no negociable y será remitido al ministerio público o, en su caso, al juez que conozca del proceso, para los efectos que procedan.

Por lo analizado en estas tres legislaciones que son los Estados que mayor regulación contemplan en sus leyes relativas al control y sanción de estas conductas, se puede mencionar que México, cuenta con normativas y procedimientos ajenos y autónomos a los descritos anteriormente, cada Estado cuenta con sus dependencias administrativas que controlan los precios de los bienes y servicios, por lo tanto existen Estados con mayor controles e índices de sanciones por estos ilícitos penales, siendo los mismos los siguientes: en primer lugar lo ocupa el Estado de Chiapas, seguido por Nuevo León, en tercer puesto se encuentra Jalisco. Estos datos son producto del esfuerzo de las entidades encargadas del control de los productos como corresponde a la Secretaría de Economía a través del departamento de comercio e industria

#### **4.4 Necesidad que se regule el delito de alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad en el Código Penal de Guatemala**

Es necesario que en la legislación guatemalteca, regulen, tanto la función administrativa en materia de protección de los derechos de los consumidores, a través de la ley de protección al consumidor y usuario, y las leyes penales, que fueron citadas, y que de alguna manera se confirma lo que se ha pretendido desarrollar en el presente trabajo, es decir no existe una verdadera protección de los consumidores o usuarios y especialmente en materia de los alimentos y la canasta básica, cuando no se tiene un ilícito que regule la alteración fraudulenta de precios.



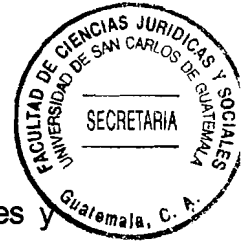
Es por ello, que se señalan algunas de las necesidades detectadas en términos generales, que de alguna manera repercuten en establecer lo que sucede con la omisión de introducir en el Código Penal figuras delictivas relacionadas a un nuevo bien jurídico tutelado como es los derechos de los consumidores o usuarios propiamente dichos, y por ende, su patrimonio; además, de establecer una manera técnica y jurídica de aplicarla.

En la realidad guatemalteca, y en virtud de que en base a ella ha surgido la realización de este trabajo, se considera que existen aunque se regulen como prohibidas y que de alguna manera tienen relación con la alteración de los precios, la competencia desleal. Se considera competencia desleal la realizada por un comerciante, a través de actos encaminados a atraerse indebidamente clientela. La competencia desleal se tipifica dentro de cuatro grandes esferas: el engaño al público en general, o de personas determinadas; el perjudicar directamente a otro comerciante, sin infringir deberes contractuales; dañar directamente a otro comerciante con infracción de contratos o cualquier otro acto similar encaminado directa o indirectamente a desviar la clientela a otro comerciante.

Resulta evidente que la legislación guatemalteca no ofrece dudas al determinar cuál es el objetivo de la competencia desleal que es desviar indebidamente la clientela de otro comerciante, siendo por ende, el bien protegido, al avivamiento de la empresa que constituye un atributo de aquella y por tanto, la empresa misma. Por esto, el hecho de competir es, no solo lícito, sino necesario para que imperen las reglas económicas que rigen en una economía de mercado sometidas a los principios de libre competencia.

Otro aspecto que tiene relevancia y que obedece a dificultades encontradas en la ley de protección al consumidor y usuario y es señalar la deficiencia de la no regulación de ilícitos en esta materia, como lo relacionado con la publicidad engañosa. En el artículo 20 de la ley de protección al consumidor y usuario, se regula la publicidad engañosa o falsa desde el enfoque del consumidor, pero desde el punto de vista mercantil la regulación es encaminada a los empresarios. La ley, tiene por objeto fundamental





salvaguardar los intereses de los consumidores en la adquisición y uso de bienes y servicios. Enfocada desde ese punto, la regulación de publicidad engañosa o falsa tienen que diferir tanto en el fondo o en el interés protegido, adquisición y uso de bienes o servicios por el consumidor, en un caso, protección de la clientela, en el otro, como en cuanto al sujeto legítimo para ejercer la acción, es decir el consumidor o el empresario respectivamente, razón por la cual puede plantearse, que un comerciante infractor de las normas sobre publicidad pudiera ser atacado por dos sujetos diferentes: por un empresario competidor afectado, alegando competencia desleal, y por un consumidor, alegando publicidad ilícita, que se dirimiría ante la autoridad administrativa, si bien no estaría expuesto a esta doble acción en casos como: la comparación directa pública de la calidad y de los precios de las propias mercaderías o servicios con las de otro empresario señalado nominativamente en forma que haga notoria la identidad, que permitiría al competidor afectado la acción de competencia desleal, aunque no daría derecho a que el consumidor alegare publicidad ilícita, ya que lo prohibido sería desprestigiar o menospreciar en cualquier forma las características, cualidades o condiciones de otros bienes o servicios, lo que entraña un acto de voluntad muy diferente de aquel de la simple comparación, sin desprestigio, de los bienes y servicios de un competidor. Es por ello, que resulta obvio la necesidad de que estos aspectos se contemplen en el orden penal.

Por otro lado, existe dificultad en la conformación de organizaciones de consumidores o de usuarios. Las organizaciones de consumidores y usuarios son parte fundamental en el sistema de promoción de los derechos de los consumidores. De nuevo estamos ante una debilidad de tipo limitativa, pues al parecer se restringe el campo de acción de estas organizaciones a un universo de bienes que comprenda únicamente el concepto de necesidades básicas, bienes y servicios esenciales. En su gestión y desempeño, se evidencia un método de lucha tradicionalista y de poca efectividad, pues se plantean luchas y batallas con un alto contenido reivindicatorio de derechos sociales, lo que hace inefectiva la gestión, al descuidar objetivos destinados a vencer la asimetría de la información, la atención y asesoramiento a sus afiliados con el propósito de

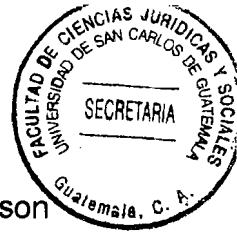


mantenerles informados, formando consumidores educados aptos para consumir con responsabilidad y sancionar, si fuere el caso, al proveedor ineficiente.

Las asociaciones de consumidores son necesarias para que el sistema integrado de defensa del consumidor desarrolle su propia dinámica, que le conduzca a estadios superiores de desarrollo hasta lograr un impacto visible y de clara verificación en el bienestar de los consumidores. Una eventual reforma o una nueva ley, debe incorporar disposiciones que faculten y responsabilicen al gobierno a efectuar las acciones necesarias para promover el nacimiento de organismos de consumidores que fomenten su fortalecimiento institucional. Desde sus inicios estas asociaciones deben, ante todo, contar con las facilidades y asesoramiento suficiente para capacitar a sus asociados, que obtengan un grado suficiente de información para que sean capaces de distinguir los diferentes modelos y filosofías que guían a los consumidores organizados y de esta manera adopten metodologías basadas en la información y la educación para el consumo y sustituir la filosofía de ganar batallas sociales como plantones, protestas callejeras y presiones similares; sin embargo, es innegable considerar que en el caso de Guatemala, no existen mecanismos de fortalecimiento para la conformación de estas instancias, a pesar de que algunos marcos regulatorios se establecen en la ley de protección al consumidor y usuario, lo cual no es suficiente.

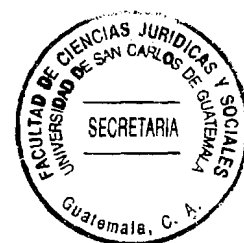
#### **4.4.1. Aspectos a considerar para la regulación de la alteración fraudulenta de precios en los productos de primera necesidad**

Por un lado, se debe considerar la necesidad de que se cree una normativa específica, que tenga carácter administrativo y penal. En ese caso, podría denominarse ley de protección a las personas en el acceso a bienes y servicios derivados de los productos de primera necesidad. Con este fin, la referida normativa debiera establecer una serie de procedimientos administrativos y tipos penales y su penalización, el resarcimiento por daños y perjuicios, y cualquier otra conducta que afecte el consumo de los alimentos o productos sometidos al control de precios.



Los productos de consumo diario que podrían denominarse de primera necesidad son los siguientes:

1. Queso fresco;
2. Crema fresca;
3. Leche pasteurizada;
4. Leche en polvo;
5. Pollo sin menudos;
6. Hueso con carne de res;
7. Huevos;
8. Fríjol negro;
9. Arroz de segunda;
10. Tortillas de maíz;
11. Pan francés;
12. Pan dulce;
13. Pastas alimenticias;
14. Azúcar;
15. Sal;
16. Margarina;
17. Aceite corriente;



18. Guisquil;
19. Ejote;
20. Tomate;
21. Cebolla;
22. Papas;
23. Bananos;
24. Plátanos;
25. Café tostado y molido;

Entre los aspectos novedosos, relacionados a la normativa como tal, se encuentran los siguientes aspectos que deben destacarse:

#### **Ámbito de aplicación y sujetos de la ley**

La ley en este caso, pudiera ser más extensa en su aplicación, en comparación con lo que se pudiera agregar a la ley de protección al consumidor o usuario, o bien lo que se pudiera adicionar mediante reformas al Código Penal.

#### **Centralización**

De conformidad con esta normativa, debe otorgarse mayores facultades a la dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario, de las que ya tiene actualmente. Del mismo modo, la normativa debe regular la participación conjunta del Estado y de las organizaciones de consumidores y usuarios, dos actores que tendrían mayor participación en los procesos de verificación, inspección y fiscalización, por parte del Estado y control, monitoreo, verificación y vigilancia, por parte de las organizaciones de consumidores o usuarios.



## **Bienes y servicios de primera necesidad**

Con respecto a los bienes anteriormente expresado, la normativa debe establecer una serie de aspectos que son importantes de resaltar:

- Serán determinados por el Estado cuando estos atiendan el derecho a la vida y a la seguridad del país;
- Se pondrán en práctica medidas especiales para evitar el alza indebida de los precios;
- En lo referente a las actividades y bienes relacionados con los bienes y servicios de primera necesidad, el Estado podrá realizar actividades de expropiación de los mismos sin necesidad de la declaratoria previa de utilidad pública e interés social por parte del Congreso de la República de Guatemala. Esto no solo constituiría una medida preventiva sino ejecutiva en todo caso, lo cual sería de beneficio para la colectividad y;
- Respecto a los servicios, estos deben prestarse en forma continua, regular, eficaz, eficiente, ininterrumpida.

## **Regulaciones respecto a la información**

Esta normativa debe establecer una serie de regulaciones respecto a la publicidad, información, comercio electrónico, marcaje de precio y régimen de promociones introduciendo también modificaciones y nuevos aspectos que son importantes de considerar derivado de los avances sociales y tecnológicos que se están respirando actualmente. Del mismo modo, con relación a estas regulaciones establece un conjunto de sanciones que se resumen en las siguientes conductas punibles:

## **Sanciones penales**

Deben regularse de forma específica como medida de protección a los consumidores o usuarios, al momento de haber ocurrido una acción que encuadre en la descripción de

la conducta prohibida en la norma penal que se pretende regular en una ley específica atendiendo a la gravedad de la infracción o a la reincidencia y capacidad económica del imputado.

- Especulación, acaparamiento y boicot;
- Alteración fraudulenta de precios;
- Alteración fraudulenta de condiciones de oferta y demanda;
- Contrabando de extracción;
- Usura genérica;
- Usura en operaciones de financiamiento;
- Importación de bienes nocivos para la salud;
- Alteración de cantidad, calidad y medida de bienes y servicios;

Por otro lado, es importante señalar que es necesario la promulgación de una ley como la mencionada anteriormente, que pretenda verificar el control de los precios, y con ello, evitar el acaparamiento, especulación, boicot y otras conductas que afecten el consumo de los alimentos o productos sometidos a control de precios. Dentro de ello, efectivamente, también debieran considerarse los ilícitos penales y administrativos, y dentro de la normativa que debiera contener dichas figuras delictivas, debe tener como fundamento para su creación las siguientes observaciones:

- a) Uno de los fundamentos para la creación de este tipo de ley, cuya finalidad es controlar los precios de la canasta básica familiar, por el hecho de que a pesar de la situación que se ha vivido recientemente en relación al desabastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, no se han tomado medidas preventivas que tutelen el derecho a adquirir sin obstáculo alguno bienes o servicios de primera necesidad.
- b) El objeto de esta ley, debe ser la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, lo que incluye el libre consumo de los alimentos o productos sometidos a control de precios.

- c) Se debe crear medidas administrativas y judiciales tendientes a que se ingrese a los locales comerciales a fin de comprobar el abastecimiento de alimentos sometidos al control de precios.
- d) Es necesario establecer sanciones administrativas, pero también penales e incluir figuras delictivas como acaparamiento, especulación, alteración fraudulenta de precios y contrabando de extracción.
- e) Debe existir una declaratoria de utilidad pública e interés social de todos los bienes necesarios para desarrollar las actividades de producción, fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de alimentos o productos sometidos a control de precios.
- f) Existe una declaratoria de utilidad en los servicios públicos esenciales, en el sentido que satisfagan intereses colectivos de la población guatemalteca en general en ramas de producción, fabricación, acopio, transporte, distribución, y comercialización de alimentos sometidos a control de precios.
- g) Dentro del ámbito de aplicación, debe señalarse que se aplica a todas las personas naturales o jurídicas, guatemaltecas o extranjeras que se dediquen a la fabricación, importación, acopio, transporte, distribución y comercialización de alimentos cuyos precios estén controlados.
- h) Crear la figura de los comités de control social para el abastecimiento de productos de primera necesidad. Esta atribución puede ser de las organizaciones de consumidores o usuarios, o bien comités comunales de vecinos, los cuales constituyen instancia de participación responsable de promover en la comunidad la defensa de sus derechos e intereses económicos y sociales y con ello lograr la felicidad social dentro del estado democrático y social de derecho y de justicia como se pretende con el actual gobierno de la República de Guatemala.



Dentro de las atribuciones el comité de control social para el abastecimiento de productos de primera necesidad están los siguientes:

Comprobar el abastecimiento de alimentos sometidos a control de precios en su ámbito territorial. Los dueños y encargados de establecimientos deben facilitar el acceso a los locales comerciales con el fin de observar el cumplimiento de sus obligaciones.

Fiscalizar, vigilar y exigir el cumplimiento del régimen de control de precios. Incluso se dispone que verificada la infracción, se faccione acta suscrita por lo menos de tres miembros del comité, la que será enviada a la autoridad competente para que imponga medidas preventivas e inicie el procedimiento señalado para el efecto.

Llegar a soluciones amigables con los dueños o responsables de los establecimientos siempre que no se trate de conductas delictivas, de ser así, se debe remitir automáticamente las actuaciones al Ministerio Público del lugar donde se produjo el hecho que puede ser constitutivo de delito.

Promover jornadas de educación, información y capacitación de ciudadanos sobre sus derechos en materia de defensa contra el acaparamiento y la especulación.

Aplicar sanciones administrativas a las personas que infrinjan las disposiciones de la ley en la materia, que pueden ser las siguientes actividades ilícitas:

- Alterar la calidad y los precios de los productos sometidos a control de precios;
- Negarse a expender los productos sometidos a control de precios, sin causa justificada;
- Se expendan o se comercialicen productos alimenticios vencidos o en mal estado;





Se agravará la sanción administrativa de carácter pecuniaria cuando se incurra en reiteración de cualquiera de las conductas previstas en la ley que atenten contra el consumo de alimentos sometidos a control de precios.

Regulación de figuras delictivas en la materia tales como:

**Acaparamiento:** restricción de la oferta, circulación o distribución de alimentos con precios controlados, con o sin ocultamiento de los mismos, para provocar escasez.

**Especulación:** venta directa o con intermediarios, de alimentos con precios controlados, a un precio mayor que los fijados por la autoridad.

**Alteración fraudulenta de precios:** difusión de noticias falsas, empleo de violencia o engaño, o cualquier otra maquinación para alterar los precios de los alimentos controlados.

**Contrabando de extracción:** Envío fuera del territorio nacional de alimentos con precios controlados cuyo comercio haya sido limitado a dicho territorio.

**Boicot:** acciones conjuntas o separadas para impedir de manera directa o indirecta la producción, fabricación, importación, acopio, transporte y comercialización de alimentos.

También se propone que se incluya como delito en el Código Penal, por lo que debe considerarse los siguientes aspectos:

**Nombre del tipo penal:** Alteración fraudulenta de precios;

**Bien jurídico tutelado:** El patrimonio y la seguridad económica de los consumidores y usuarios;



Aspectos que debe regular: quien difunda noticias falsas, emplee violencia, amenaza, engaño o cualquier otra maquinación para alterar los precios de bienes, monedas, títulos o cualquier otro valor negociable, o para provocar o estimular la fuga de capitales.

Sanciones que deben imponerse por la comisión de esta ilícito:

1. Prisión;
2. Multa

Circunstancias que agravan la pena: la pena se aumentará en una tercera parte si los conductos previstos en la normativa recaen sobre productos alimenticios, medicamentos, viviendas u otros bienes declarados de primera necesidad.



## CONCLUSIONES

1. La falta de control y supervisión de los precios de los productos de primera necesidad por parte del Estado de Guatemala, implica una sobre valoración injustificada de los mismos por parte de los productores.
2. La inexistencia del delito de alteración fraudulenta de precios en la legislación penal guatemalteca, beneficia a los monopolios existentes en Guatemala, referentes a la venta, comercialización y expendio de los productos de primera necesidad.
3. El impuesto al valor agregado que gravan los productos de primera necesidad ocasionan que se aumente constantemente su costo provocando una inflación en los precios que perjudican los intereses de los consumidores y usuarios.
4. Las sanciones que establecen las normas jurídicas en Guatemala no son acordes a la realidad que genera la infracción de alterar fraudulentamente los precios de los productos de primera necesidad.
5. La ausencia de entidades estatales que verifiquen el precio real de los productos básicos genera prácticas ilícitas por parte de los comerciantes o productores de servicios que atentan contra la población guatemalteca.





## RECOMENDACIONES

1. El Ministerio de Economía debe crear los comités de control social para el abastecimiento de productos de primera necesidad, entidad encargada de la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, así como velar y fiscalizar que los productos de primera necesidad mantengan su precio real para mantener un equilibrio económico que beneficie a la población consumidora.
2. Controlar por parte del Ministerio de Economía, que no se generen monopolios principalmente en los productos de primera necesidad, ya que tienden a elevarse los precios de los productos básicos perjudicando la economía nacional al momento del aumento del costo de la canasta básica.
3. Reformar la Ley del Impuesto al Valor Agregado donde se exente del pago del tributo respectivo a los productos de primera necesidad para mantener su precio justo, logrando un mayor acceso a los bienes y productos básicos a las personas que carecen de ingresos económicos dignos que permitan adquirir bienes o servicios.
4. El Congreso de la República debe incluir en el Código Penal de Guatemala, delitos que castiguen con prisión a los transgresores de las normas prohibitivas expresas y por ende se reduzca el índice de acciones que atenten contra los consumidores y usuarios afectando su economía
5. Es necesario que el Organismo Ejecutivo promueva la ley de protección a las personas en el acceso a bienes y servicios derivados de los productos de primera necesidad que contendrá la competencia de las entidades que

coordinarán y ejecutarán actividades tendientes a verificar el precio de los productos básicos.





## BIBLIOGRAFÍA

ARRIGÍ, Jean. **Comercio internacional y protección al consumidor**. Madrid, España: (S.E.), 1998.

BENJAMÍN, Antonio. **Los derechos del consumidor**. Brasil: Ed. Universidad Sao Pablo, 2005.

BOURGOIGNIE, Thierry. **El derecho comunitario del consumo**. París, Francia: (S.E.), 1987.

CARNELUTTI, Francisco. **Cuestionario sobre el derecho procesal penal**. Milano, Italia: Ed. Podova, 1978.

CUELLO CALÓN, Eugenio. **Derecho Penal**. España: Ed. Madrid, 1968.

GOLDSTEIN, Raúl. **Diccionario de derecho penal y criminología**, 3ª. ed. Buenos Aires, Argentina: Ed. Astro, 1983.

GÓMEZ ORBANEJA, Emilio. **Comentario de la protección a los consumidores**. Madrid, España: Ed. Rosas Frías, 1998.

FARINA, Juan. **Los contratos comerciales modernos**. España: Ed. Castellón, 1988.

HAMMER, Michael y Champú James. **La reingeniería**. Londres, Inglaterra: Ed. Reinches, 1996.

MIR, Cerezo. **Problemas fundamentales del derecho penal general**. Zaragoza, España: Ed. Santiz, 2001.

MIR, Cerezo. **La problemática del concepto finalista de autor en la esencia del derecho penal español**. Zaragoza, España: Ed. Santiz, 2003.



PIRIS, Cristian Ricardo. **Evolución de los derechos del consumidor**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Tambesis, 2003.

REYES LÓPEZ, María José. **Derecho Privado de Consumo**. Madrid, España: Ed. Tirant Lo Blanch, 2005.

RODRÍGUEZ, Alejandro. **Curso de derecho penal moderno**. Madrid, España: Ed. Masis, 1992.

SEQUEIRO, Luz Elena. **Revista el observador económico**. No. 857 (jueves 16 de febrero de 2009).

ZAFFARONI, Eugenio. **Tratado de derecho penal**. Buenos Aires, Argentina: Ed. La Pampa, 1996.

#### **Legislación:**

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

**Código Penal**. Mario Sandoval Alarcón, Jefe del Gobierno de la República de Guatemala, Decreto 17-73, 1973.

**Ley de Protección al Consumidor y Usuario**. Alfonso Portillo Cabrera, Jefe de Estado del Gobierno de Guatemala, Decreto Legislativo 0006-2003, 2003.

**Código Procesal Civil y Mercantil**. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de República de Guatemala, Decreto Ley 107, 1964.

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