

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

NECESIDAD DE REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2011

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

NECESIDAD DE REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

TESIS

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

Por

MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, noviembre 2011

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

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

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase

Presidente: Lic. Marco Tulio Escobar Herrera
Vocal: Lic. Obdulio Rosales Dávila
Secretaria: Licda. Ileana Magali López Arango

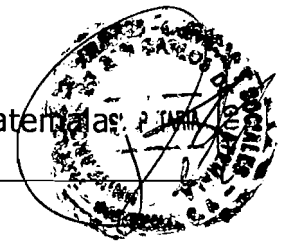
Segunda Fase

Presidente: Licda. Crista Ruiz Castillo de Juárez
Vocal: Lic. Nery Augusto Franco Estrada
Secretaria: Licda. María del Carmen Mansilla Girón

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

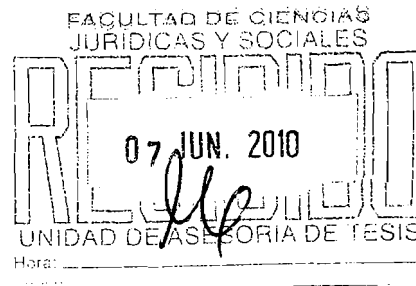
LIC. JUAN JOSÉ RODAS MARTÍNEZ

DIRECCIÓN: 16 calle 1-55 zona 2, Finca El Zapote, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Teléfono: 22895626



Guatemala, 07 junio 2010.

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

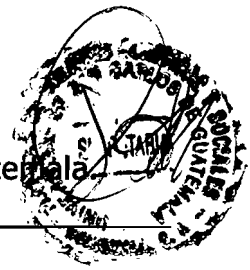


Licenciado Castillo Lutín:

En cumplimiento del dictamen emanado de la Unidad de Tesis, bajo su digno cargo, de fecha 06 de septiembre 2009, en la cual se me nombra Asesor del Trabajo de Tesis de la estudiante MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE, carné No. 200119029, sobre el tema intitulado: "NECESIDAD DE QUE SE CREE LA LEY PARA REGULAR A LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y LA VIOLACIÓN DEL DERECHO DE DEFENSA DE LOS PARTICULARES" el cual cambió de título a "NECESIDAD DE REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA". Para lo cual, me permito a emitir el siguiente dictamen:

- El trabajo realizado, posee un excelente contenido técnico y científico, ya que se planteó el problema, realizó la investigación, se comprobó la hipótesis, demostró los avances que se producen en la misma y los beneficios que aportaría a los ciudadanos que se regule la actividad de las sociedades de información crediticia en Guatemala.
- La metodología basada en el uso del método científico, con técnicas de investigación de carácter documental, bibliográfico y estadístico.
- La redacción clara, práctica y de fácil comprensión; y según mi punto de vista constituye una contribución científica para docentes y estudiantes, en virtud que se planteó el problema al cual se llegó a la conclusión que la solución es regular las sociedades de información crediticia y es el Estado el responsable en realizarlo.
- Las recomendaciones que deben ser tomadas en cuenta en el proceso de la regulación de las sociedades de información crediticia en Guatemala y que el Estado cumpla con el fin Constitucional de la protección de las personas, en este caso que es el derecho de defensa del particular.

LIC. JUAN JOSÉ RODAS MARTÍNEZ
DIRECCIÓN: 16 calle 1-55 zona 2, Finca El Zapote, Ciudad de Guatemala,
Teléfono: 22895626

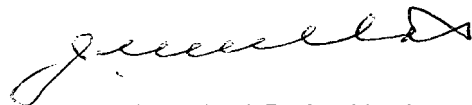


- El orden que se siguió en el desarrollo de la investigación es correcto; y
- Para su elaboración se utilizó bibliografía de conocidos mercantilistas y civilistas.

Aunado a lo expuesto se pudo establecer que el referido trabajo de investigación efectuó apegado a la asesoría prestada, habiéndose apreciado también el cumplimiento a los presupuestos tanto de forma como de fondo, exigidos por la reglamentación universitaria vigente, en especial lo establecido en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de nuestra Universidad Rectora de la Educación Superior, en el presente dictamen se termina expresamente que el trabajo de investigación cumple satisfactoriamente con los requisitos establecidos en el Artículo treinta y dos (32) de dicho Reglamento.

Por las razones expuestas, el suscrito asesor aprueba y emite DICTAMEN FAVORABLE, en el sentido de que el trabajo de grado de la autora, amerita seguir su trámite hasta su total aprobación para ser discutido en su Examen Público de Graduación, y poder optar al grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales y a los títulos de Abogada y Notaria.

Respetuosamente:


Lic. Juan José Rodas Martínez
Colegiado 952

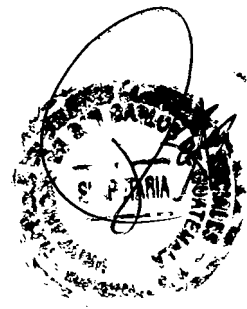
JUAN JOSE RODAS MARTINEZ
ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, C. A.



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

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) DAVID SENTES LUNA, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE, Intitulado: "NECESIDAD DE REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".

LIC. MARCO TULLIO CASTILLO LUTÍN
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS

Lic. Marco Tulio Castillo Lutín
Abogado y Notario



cc. Unidad de Tesis
MTCL/sllh.

LIC. DAVID SENTES LUNA
ABOGADO Y NOTARIO
11 Calle 0-48 Zona 10, 4º. Nivel, Oficina 402
Edificio Diamond
Teléfono: 2361-8933



Guatemala, 20 de julio del 2010.



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

Licenciado Castillo Lutín:

En cumplimiento del dictamen emanado de la Unidad de Tesis, bajo su digno cargo, de fecha 15 de junio del año 2010, en la cual se me nombra como Revisor del trabajo de Tesis de la bachiller MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE, a usted informo: La postulante presentó el tema de investigación intitulado: "NECESIDAD DE REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA".

De la revisión practicada, se establece que el trabajo contiene gran contribución técnica y científica, la metodología utilizada se basa principalmente en el uso del método científico; además las técnicas de investigación utilizadas fueron de carácter documental, bibliográfico, así como consulta de Derecho Comparado y Convenios Internacionales sobre las sociedades mercantiles y derechos del consumidor.

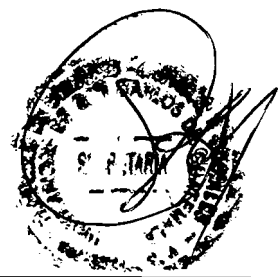
La presente tesis constituye un aporte científico, principalmente para legisladores y estudiosos del derecho debido a que se realizó la investigación sobre la poca cobertura que tiene Internet y la utilización que le dan los profesionales a la tecnología y el futuro de esta industria en Guatemala.

Se cumplió en su elaboración con todos los requisitos exigidos por la reglamentación universitaria vigente, en esencial lo establecido en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, se manejó la metodología pertinente, con una redacción clara y práctica para la fácil comprensión del lector, en su elaboración se utilizó bibliografía de conocidos tratadistas del derecho mercantil.

Se concluyó que hace falta legislar la actividad e las sociedades de información crediticia en Guatemala que utilizan de forma arbitraria los datos de los particulares y los publican en una página de Internet de forma arbitraria. Se recomienda que el Estado cumpla con su deber constitucional de proteger al ciudadano.

Por lo expuesto concluyo que el trabajo de tesis de la bachiller MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE, no se limita a cumplir únicamente con los

LIC. DAVID SENTES LUNA
ABOGADO Y NOTARIO
11 Calle 0-48 Zona 10, 4º. Nivel, Oficina 402
Edificio Diamond
Teléfono: 2361-8933



presupuestos de presentación y desarrollo, sino también a la sustentación de teorías, análisis y aportes tanto de orden legal como de academia, ello en atención a las normativas y presupuestos reglamentarios regulados para el efecto, así como a la norma referida, objeto de propuesta de reforma, resultando como punto relevante el contenido analítico inserto en todo el trabajo de investigación.

Por lo considerado, como revisor, apruebo y emito DICTAMEN FAVORABLE para que el presente trabajo de tesis de la bachiller MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE, sea aceptado para su discusión en el examen público de graduación.

Atentamente

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over a horizontal notary stamp. The stamp contains the text "DAVID SENTES LUNA" and "ABOGADO Y NOTARIO". Below the signature, the text "Colegiado No. 3860" is visible.

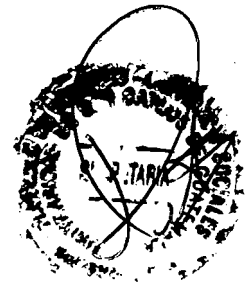
DAVID SENTES LUNA
ABOGADO Y NOTARIO
Colegiado No. 3860

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala

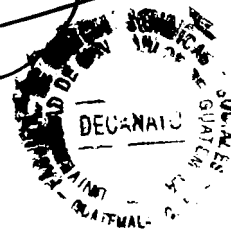


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, seis 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 MARIELA LISBETH ZAVALA CHETE, Titulado NECESIDAD DE REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA. Artículos 31, 33 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.-

CMCM/sllh.





DEDICATORIA

A DIOS:

Por ser la luz que ha iluminado mi camino y la sabiduría que me ha permitido lograr este éxito.

A MIS PADRES:

Julia Victoria Chete Hernández, ella que sin escatimar esfuerzo alguno ha sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme, a quien la ilusión de su vida, ha sido en formarme en persona de provecho. A quien no podré pagar todos sus desvelos ni aún con las riquezas más grandes del mundo. William Eduardo Zavala Domínguez (Q.E.P.D), que a pesar del poco tiempo compartido me enseñó lo que es el amor.

A MIS HERMANOS:

William Eduardo Zavala Chete, gracias por su amor, consejos y apoyo. No hay mejor hermano en el mundo para mí.

Sofía Victoria Folgar Chete, quien siempre está dispuesta a servir y bendice mi vida el verla crecer.

A MIS ABUELOS:

Justino Chete (Q.E.P.D), gracias por darme el ejemplo de trabajo, responsabilidad, solidaridad y por todo ese legado que me dejó antes y después de su partida.

Modesta Hernández, quien es mi primer



ejemplo de una mujer trabajadora,
independiente y llena de amor.

A MIS TÍOS Y PRIMOS:

Por el amor y acompañarme en cada momento de mi vida, por haber sido fuente de sabiduría, gracias por sus sabios consejos y todo el cariño brindado. Especialmente a Bertha y Enrique Chete, por todo ese amor incondicional y por creer en mí.

**A LA UNIVERSIDAD DE
SAN CARLOS DE GUATEMALA:**

Centro de estudios en el que hoy culmino un peldaño en mi vida profesional; gracias por darme el orgullo de llamarme sancarlista.

**A LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA:**

Especialmente a los catedráticos que con sus enseñanzas y experiencias fomentaron en mí el amor por la profesión de abogada y notaria.

A MIS REFERENTES DE VIDA:

Bertha Chete, Miriam Chete, Roxana Chete, Edda Poitán, Miriam Salles, Mónica Casado, Tere Sancoy, Olga Montenegro, Felipa López, Karina Rodríguez, Hilda Leticia Cruz y Gloria Moto.

A MIS AMIGAS Y AMIGOS:

En general por su amistad incondicional.



ÍNDICE

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

CAPÍTULO I

1. Los derechos del consumidor y del usuario. Su evolución.....	1
1.1. Breve reseña.....	1
1.2. ¿Quién es consumidor?	5
1.3. La protección del consumidor.....	8
1.4. El papel del Estado.....	9
1.5. Legislación.....	15
1.6. El usuario de servicios públicos.....	21
1.7. Clasificación de las pretensiones.....	24
1.8. Comentarios.....	24

CAPÍTULO II

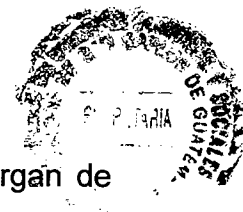
2. La informática y el derecho informático como ciencias.....	27
2.1. El derecho informático como rama autónoma del derecho.....	27
2.2. ¿Constituye el derecho informático y la informática jurídica verdaderas ciencias?	28
2.2.1 ¿Qué es una ciencia?.....	28
2.2.2 ¿Qué es la informática jurídica?.....	29
2.2.3 ¿Qué es el derecho informático o derecho de la informática?.....	29
2.2.4 ¿Es el derecho informático una rama del derecho?.....	30
2.3. Institutos y centros de investigación.....	33
2.4. Organismos relacionados.....	38
2.5. Naturaleza jurídica del derecho informático como rama autónoma del derecho.....	41
2.5.1 Resumen.....	41
2.6. Concepto de derecho informático.....	41
2.7. El derecho informático como rama autónoma del derecho.....	42



CAPÍTULO III

3. Derecho privado y derecho público.....	47
3.1. Relación del derecho informático con otras ramas del derecho.....	48
3.1.1. Con el derecho constitucional.....	48
3.1.2. Con el derecho penal.....	50
3.1.3. Con los derechos humanos.....	50
3.1.4. Con la propiedad intelectual.....	51
3.2. ¿El derecho informático, es derecho público o privado?.....	52
3.3. Los sistemas y tecnologías de información en Guatemala.....	54
3.3.1. Resumen.....	54
3.3.2. Generalidades.....	55
3.3.3. Factores que influyen en las tecnologías de información en Guatemala.....	57
3.3.4. Cobertura y equidad.....	60
3.3.5. Costos.....	61
3.3.6. Programas sociales de interconectividad.....	63
3.3.7. Telefonía rural.....	64
3.3.8. Conectividad al internet.....	64
3.3.9. Ejercicio legal e ilegal de la abogacía en Internet.....	69
3.3.10 Derecho comparado.....	72
3.3.11 Ética.....	78
3.3.12 Clasificación de la ética.....	81
3.3.13 Ética específica del profesional del derecho.....	82
3.3.14 La incorrecta utilización de Internet por parte de las sociedades de información crediticia.....	85
3.3.15 Notas finales.....	86
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	91
ANEXOS.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	99

INTRODUCCIÓN



Como es de conocimiento general, existen instituciones privadas que se encargan de recopilar información crediticia de los particulares y mantienen una base de datos para consulta de sus suscriptores, sin embargo, existe una controversia en esta situación, que genera la importancia del presente trabajo; debido a que la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que el Estado es el encargado de la protección de los ciudadanos, pero no se ha legislado sobre la regulación de las sociedades de información crediticia.

La hipótesis establecida en el presente trabajo establece que: No existe legalidad en la obtención de la base de datos de las sociedades de información crediticia, debido a que se está violando el derecho de defensa de los particulares. Por lo tanto el Estado debe legislar el funcionamiento de estas sociedades o prohibir que se tomen como ciertos los datos que proporcionen dichas sociedades.

Los objetivos específicos de la investigación fueron: Establecer que el funcionamiento de las sociedades de información crediticia no está regulado en la legislación guatemalteca y que se viola el derecho de defensa de los particulares desde el momento que sus datos son públicos.

El desarrollo de la tesis se llevó a cabo en tres capítulos. El primer capítulo, se refiere a derechos del consumidor y del usuario, ¿quién es el consumidor?, la protección del consumidor, el papel del estado, la legislación, el usuario de los servicios públicos y la



clasificación de las pretensiones; el segundo capítulo, se refiere a la informática jurídica y el derecho informático como ciencias, el derecho informático como rama autónoma del derecho, ¿Constituyen el derecho informático y la informática jurídica verdaderas ciencias?, ¿Qué es una ciencia?, ¿Qué es la informática jurídica?, ¿Qué es el derecho informático o derecho de la informática?, ¿Es el derecho informático una rama del derecho?, Institutos y Centros de Investigación.

El tercer capítulo, muestra las diferencias entre el derecho privado y derecho público, relación del derecho informático con otras ramas del derecho, clasifica el derecho informático en el derecho público o privado; menciona la importancia de los sistemas y tecnologías de información en Guatemala como medios para el desarrollo, los factores que influyen en las tecnologías de información en Guatemala su cobertura y equidad, la importancia de la telefonía rural, la conectividad Internet, el ejercicio legal e ilegal de la abogacía en internet, el ejercicio de la abogacía en Internet en la especialidad de derecho informático, los sistemas y tecnologías de información en industrias manufactureras guatemaltecas, el futuro para Guatemala y la implementación de la tecnología en su industria.

La técnica utilizada al desarrollar el actual trabajo de tesis fue la bibliográfica y los métodos empleados fueron el inductivo, deductivo y analítico para poder recabar de mejor manera la investigación realizada. La hipótesis que fue formulada se comprobó al determinar la importancia de regular las sociedades de información crediticia en el ordenamiento jurídico guatemalteco.



CAPÍTULO I

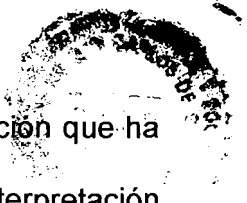
1. Los derechos del consumidor y del usuario. Su evolución

1.1. Breve reseña

Cada tiempo histórico se diferencia de otro por las sensibilidades que recibe de su gente. Son sentimientos que se distinguen por vocaciones, problemas y esperanzas. En cada lugar, la dinámica está influida por el vecino, lo que a él le ocurre, lo que él mismo transfiere, y así el mundo avanza con relaciones y continuas e intercomunicaciones.

La defensa del consumidor se enlaza directamente con la evolución del derecho y sus nuevas instituciones. Es un modelo destinado a encontrar respuestas modernas a conflictos derivados de esa mudanza de hábitos y costumbres en vinculaciones que actualmente son diferentes. Las relaciones de consumo son, entonces, una categoría novedosa que no se adapta a la tradición de reglas sustanciales previstas para las obligaciones o los contratos.

“La llamada globalización, con la modificación de reglas y sistemas de producción y comercialización de bienes y servicios, ha resentido sustancialmente lo que al vecino le ocurre, lo que él transfiere.... Si a ello agregamos los procesos de privatización de empresas de servicios públicos y la poderosa herramienta que es la **Red** (Internet), se concluye en que estas modificaciones han afectado, en un escaso lapso de tiempo, su vida en general, sus hábitos de consumo incluso. Este cambio generó la necesidad de proteger al usuario y/o consumidor y equilibrar de alguna manera la relación de consumo.



Atento el objeto del presente trabajo me referiré a la de su análisis y la evolución que ha tenido el derecho del consumidor hasta el presente y el reconocimiento e interpretación jurisprudencial de los mismos. Para luego en una segunda parte adentrarme en la realidad del usuario de servicios públicos con especial referencia al servicio distribución de energía eléctrica.

Una definición laxa de quienes son los sujetos protegidos diciendo que se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- a) La adquisición o locación de cosas muebles;
- b) La prestación de servicios;
- c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminadas.

La tipificación aludida al decir:

- a) Serán considerados asimismo consumidores o usuarios quienes, en función de una eventual contratación a título oneroso, reciban a título gratuito cosas o servicios (por ejemplo: muestras gratis).
- b) En caso de venta de viviendas prefabricadas, de los elementos para construirlas o de inmuebles nuevos destinados a vivienda, se facilitarán al comprador una documentación completa suscripta por el vendedor en la que se defina en planta a escala la distribución de los distintos ambientes de la vivienda y de todas las instalaciones, y sus detalles, y las características de los materiales empleados.



c) Se entiende por nuevo el inmueble a construirse, en construcción o que nunca haya sido ocupado.”¹

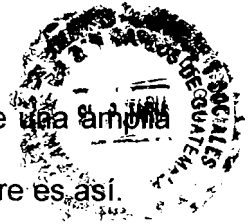
Con estos elementos el legislador ha establecido en qué situaciones el consumidor y usuario se encuentran protegidos por la ley, lo que desde ya no resulta limitativo atento la infinidad de situaciones que el mercado globalizado ofrece, y que si bien pueden encontrarse amparados por otros plexos normativos, no escapan a la general protección que han adquirido los derechos del consumidor y usuario.

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una adecuada y veraz información; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de usuarios y de los sectores interesados en los organismos de control.

¹ Castán Tobeñas, Jorge. **Derecho civil español común foral**, Pág. 20



Con estos elementos se puede afirmar que el consumidor y usuario gozan de una amplia protección en la relación de consumo. Pero la experiencia indica que no siempre es así.

En efecto, por lo general las afectaciones de estos derechos son de escaso valor económico, por lo que en muchas ocasiones resulte difícil su ejercicio, atendiendo que el costo jurídico seguramente será mayor que el beneficio a obtener, es por ello que se requieren procedimientos ágiles, económicos, con organismos descentralizados territorialmente, como así también la existencia de organizaciones que representen al grupo o persona afectada.

Cuando se plantea ello no debe olvidar de la existencia y funcionamiento de los entes que tiene que velar por la defensoría de los ciudadanos que cumplen dicha función y que trabajan para proteger los derechos de los afectados, pero cuyo radio de acción se limita en los hechos, y salvo contadas excepciones, a la jurisdicción de las capitales y/o grandes ciudades, la realidad en el interior del país, es distinta.

Tampoco se omite considerar la gran labor desarrollada por las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, que con sus reclamos, acciones educativas, han acrecentado el ánimo de los interesados en el ejercicio de sus derechos, en la voluntad de participación y en definitiva de la toma de conciencia de que los beneficios que se obtienen por dichas conductas, favorecen y benefician a las generaciones presentes y futuras.

1.2. ¿Quién es consumidor?



Se puede concluir que es “la persona física protegida por su condición de **consumidor** es aquella que necesita equilibrar la relación comercial que se establece entre quien vende y el que adquiere.”²

Tal afirmación supera el concepto de comprador o adquirente imbuidos por el principio de igualdad de las partes, y centra la propuesta en el objeto que entre las partes conciertan. Esto es con fundamento en la relación de consumo, que posiciona al consumidor en una situación de inferioridad (por necesidad, desconocimiento de los sistemas de producción y comercialización, de estructura de costos, etc.). Dicha situación lo lleva a confiar *ciegamente* en que lo que el fabricante o proveedor le ofrece, es equivalente a lo que le vende en cuanto a calidad y confiabilidad.

En consecuencia, señalo que en virtud del principio *iura novit curia*, cabe reconducir el emplazamiento normativo de la cuestión a los principios concretos que son los de la responsabilidad contractual. De todos modos, el factor de atribución objetivo está consagrado en la doctrina internacional del cual nace un deber de seguridad accesorio destinado a preservar la integridad de las personas que son parte en el negocio jurídico.

“En este sentido, por tratarse de un caso de responsabilidad objetiva, será la demandada quien debe acercar a la causa toda la prueba conducente a los fines de exonerarse de su deber de reparar; y para ello es necesario que acredite que el daño acaeció por el hecho

² <http://www.monografias.com/trabajos/comercializa/comercializa.shtml>



de la víctima, por el hecho de un tercero por quien el dueño o guardián no deban responder, o bien por el casus genérico referido al hecho ocurrido en la escalera de un local de comida rápida.”³

“De conformidad con la obligación de seguridad asumida de acuerdo al principio de la buena fe que sirve para interpretar e integrar la convención dentro de la tesis contractualista, el axioma es que el usuario debe llegar sano y salvo al punto de destino”⁴

La obligación de seguridad es de resultado y su incumplimiento lleva aparejada responsabilidad contractual objetiva.

Velar por el desenvolvimiento regular de la circulación en los corredores del supermercado no es una obligación accesoria, extraña a la empresa, sino muy propia de la índole del servicio. El deber de custodia es lo suficientemente amplio como para abarcar en su contenido prestaciones tales como la vigilancia permanente, la remoción inmediata de obstáculos o elementos extraños, el control ininterrumpido de los mecanismos, y toda otra medida que dentro del deber de custodia pueda haber a los efectos de resguardar la seguridad, el medio ambiente, la estructura y fluidez de la circulación.

Además, la defensa de los consumidores y usuarios se concreta en el sistema un nuevo criterio general de derecho, que es el principio de protección al consumidor.

³ Vásquez Ferreyra, Roberto A., La obligación de seguridad y la responsabilidad contractual. **Revista de Derecho Privado y Comunitario**. Vol. 000 Número: 0017 Año: 1998 . Buenos Aires, Argentina.

⁴ Cervantes Ahumada, Raúl. **Derecho Mercantil**, Pág. 41



Se sabe que, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

“Como principio de nivel máximo, no sólo impone la sanción de normativa con arreglo a sus postulados, sino que inclusive obliga a interpretar los preceptos existentes en armonía con el mismo, lo cual guía a los operadores jurídicos a rever interpretaciones clásicas que contradicen el standard tuitivo de los consumidores.”⁵

Independientemente de que la responsabilidad sea contractual o extracontractual, de lo que no cabe duda es de que la relación entre el supermercado y quien transita dentro del lugar es un usuario involucrado en una típica relación de consumo.

La doctrina adopta la expresión de *relación de consumo* para evitar circunscribirse a lo contractual y referirse con una visión más amplia a todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente o son una consecuencia de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios. El particular que transita dentro de un supermercado y utiliza la escalera eléctrica para trasladarse de un piso a otro, es en definitiva un usuario que se ajusta a lo determinado por la ley; y la empresa es un típico proveedor de servicios, los cuales se deben ajustar a las necesidades de cada usuario, las que son diversas, ya que encontramos usuarios de todo tipo y condición física.

⁵ Ídem.



Al consumidor o usuario le son aplicables los principios in dubio pro consumidor, de información y demás pautas.

1.3. La protección del consumidor

Tal como emerge de la normativa que se ha citado el consumidor goza de suficiente protección que se manifiesta en:

- Derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos. En este sentido se dispone :

1. El suministro de los servicios debe hacerse de tal forma que su utilización en forma previsible o normal, no presente ningún peligro para la salud.
2. La comercialización de los servicios cuya utilización represente un riesgo para la salud o integridad física del consumidor, debe ser realizado bajo la observancia de mecanismo, reglamentos e instrucciones que de alguna manera garanticen su seguridad.
3. La utilización de servicios que no perjudique su record personal.

- Derecho a una información adecuada y veraz: En lo cual se determina:

1. "Quienes presten servicios deben suministrar a los usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de ellos.
2. En relación a los servicios públicos domiciliarios se establece que las empresas prestadoras de estos servicios deben entregar al usuario constancia escrita de las



condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones ambas partes contratantes.
Se obliga a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a informar a los usuarios sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y los artefactos que se deban instalar.⁶

- Derecho a la libertad de elección: Este derecho se relaciona en forma directa con el ejercicio de la libre competencia y es uno de los pilares del derecho del consumidor. Tal prerrogativa se ve limitada ante las actividades que se desarrollan en forma monopólica.
- Derecho a condiciones de trato equitativo y digno: De esta manera se pretende que la vinculación entre proveedor y consumidor sea digna y basada en la reciprocidad e igualdad. Las empresas proveedoras deben atender las necesidades del consumidor, en el desarrollo de su actividad y durante la vigencia de la relación, de conformidad con los principios básicos de las reglas de la ética y la legalidad.

1.4. El papel del Estado

El Estado tiene la indelegable obligación de procurar la vigencia de los derechos de usuarios y consumidores, para ello debe asegurar:

- “Educación para el consumo: Es necesaria y urgente una gran obra educativa y cultural, que comprenda la educación de los consumidores para un uso responsable de su capacidad de elección, la formación de un profundo sentido de la responsabilidad en los

⁶ Vázquez Ferreyra, Roberto A., **Ob. Cit**



productores, y sobre todo en los profesionales de los medios de comunicación, además de la necesaria intervención de las autoridades públicas.

Las obligaciones del Estado en tal sentido, se determinan así: Incumbe al Estado nacional la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo proponer que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos de la ley y también la formación del consumidor debe tender a:

- a) *Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;*
- b) Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;
- c) Orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios;
- d) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.

Para ello el Estado nacional podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplimentar con los objetivos mencionados en los preceptos anteriores.

- Defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y control de los monopolios naturales y legales. En este sentido algunas formas de distorsión de los mercados se resumen.



- Acuerdo de precios: Consiste en la imposición por parte de un grupo de empresas de precios semejantes a los de monopolio o monopsonio, e implica por lo tanto, una concertación destinada a aprovechar el poder de mercado conjunto de las empresas.
- Discriminación de precios: Consiste en cobrar precios diferentes por transacciones aparentemente iguales, sin justificación de costos. Puede ser tanto una práctica abusiva (si su objeto es aprovechar más efectivamente el poder de mercado en distintos segmentos del mismo) como una práctica exclusoria (si su objetivo es desplazar competidores propios o competidores de un cliente al que se quiere favorecer).
- Fijación de precios: Consiste en imponer los precios que deben cobrar otras empresas. Puede ser horizontal (como en el caso de cámaras o asociaciones empresarias o caso de proveedores que fijan los precios de reventa que deben cobrar sus clientes).
- Imposición de exclusividad: Consiste en sujetar una operación a la condición de no utilizar o comercializar bienes o servicios provistos por competidores. Puede aparecer en un contexto vertical (en cuyo caso es una especie de integración parcial entre proveedores y clientes) o en un contexto horizontal (por ejemplo, cuando es practicada por una cámara o asociación empresaria o profesional).
- Obstaculización del acceso al mercado: Implica la realización de acciones tendientes a impedir el ingreso al mercado de otra empresa o de dificultar el acceso a algún recurso, mercado o fuente de aprovisionamiento a empresas que ya hayan ingresado. Es una práctica típicamente horizontal, aunque también puede aparecer en casos verticales (por ejemplo, un proveedor que obstaculiza el acceso al mercado de sus clientes).
- Precios predatorios: Son precios que se fijan por debajo de los que regirían en una situación competitiva, con el objeto de forzar a que los competidores actuales se retiren del mercado o disuadir la entrada de nuevos competidores.



- Reparto de mercado: Consiste en transformar un mercado más grande e inicialmente competitivo en un conjunto de monopolios o monopsonios menores, en los que las empresas que operan pueden ejercer su poder de mercado. Es una práctica típicamente horizontal y concertada.
- Acciones que no encuadran en la ley: Son conductas denunciadas como violatorias de la ley de defensa de la competencia, pero que no implican ningún tipo de restricción a la competencia ni abuso de posición dominante. Comprenden casos tales como denuncias de propaganda desleal, precios bajos en las licitaciones y abusos por parte de autoridades regulatorias en ejercicio de sus funciones.
- Calidad y eficiencia de los servicios públicos: El Estado se obliga a controlar el cumplimiento de las funciones de los concesionarios conforme los contratos respectivos con el objetivo final de mejorar las condiciones de vida de la comunidad toda.
- Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios: Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor. Para ello las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:
 - a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, provincial o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
 - b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;



- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos, para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores.
- h) Promover la educación del consumidor;
- i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

Lo que se complementa con los requisitos que las organizaciones de consumidores deben cumplir para ser reconocidas como tales.

- a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;
- b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;
- c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;



d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.”⁷

Entre sus facultades las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la presente ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.

“La doctrina otorga a las entidades aquí aludidas una función de suma importancia en la defensa de los derechos de usuarios y consumidores, pudiendo “...actuar en situaciones generales o individuales...” Y en este sentido la jurisprudencia ha receptado el criterio amplio del concepto asociativo al comprender tanto a las asociaciones civiles, fundaciones

⁷ <http://www.monografias.com/trabajos12/elorigest/eloriste/shtml>

y cooperativas. Ampliando el concepto existen fallos que dan por suficiente su existencia como persona jurídica sin exigir su inscripción.”⁸



1.5. Legislación

El Estado debe establecer en la legislación:

- Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos

Una ley de Defensa del Consumidor que establezca procedimientos administrativos ante la autoridad nacional de aplicación que se resumen:

La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Luego de una instancia conciliatoria se facciona el acta con la descripción del hecho denunciado o verificado y de la norma infringida, se cita al presunto infractor a los fines de que efectúe su descargo y en su caso ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

⁸ Corgorno, Eduardo Guillermo. *Teoría y técnica de los nuevos contratos mercantiles*, Pág. 44



De la misma manera se procede si se trata de un acta de inspección en la que sea necesaria una comprobación técnica posterior a los fines de determinar la infracción.

En todos los casos el plazo de traslado puede variar. Y en el caso de que existan hechos controvertidos se abrirá a prueba por el término de 10 días hábiles prorrogables cuando haya causa justificada. Concluido el período probatorio se dictará la resolución definitiva.

La autoridad de aplicación puede aplicar en cualquier momento de la tramitación medidas preventivas tendientes al cese de la conducta que se reputa violatoria de la ley.

“No exige la existencia de un elemento subjetivo concreto determinando una conducta objetiva contraria a los preceptos de la ley; sin que pueda pretenderse la existencia de un tipo penal concreto o la exigencia de la existencia de dolo o culpa en los términos exigidos por el derecho penal sustantivo.”⁹

De esta forma, como tal norma no obliga al órgano judicial competente a dar intervención en el trámite de dicho recurso a la autoridad de aplicación, en carácter de parte demandada, la decisión de correrle traslado de él en un caso concreto sólo puede ser entendida como una medida conveniente para preservar a tal autoridad de su garantía constitucional de defensa en juicio

En relación a las sanciones se establece que verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán posibles de las siguientes sanciones, las que se

⁹ Espin Canovas, Diego. **Manual de derecho civil español**, Pág. 25



podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

- a) Apercibimiento;
- b) Multa que será calculada en unidades de multas ajustables. El valor de una unidad de multa ajustable será equivalente al salario mensual mínimo vigente para las actividades agrícolas, siempre que no exceda del valor del cien por ciento bien o servicio.
- c) Publicación de los resultados de la investigación a costa del infractor en el diario de mayor circulación del país.

En cuanto a la cuando el consumidor o usuario concurra a interponer denuncia a la Dirección General de Atención y Asistencia al Consumidor, deberá demostrar que registró su reclamo en el libro de quejas del proveedor dentro de los tres (3) meses siguientes de adquirido el producto o dentro de los siete (7) días hábiles si este es un producto perecedero.

El monto de la indemnización por daños ocasionados, si procediera, será calculado de acuerdo con los gastos incurridos por el consumidor o usuario de tal forma que puedan ser comprobados por la Dirección

El procedimiento administrativo se inicia con el planteamiento de la queja ante la Dirección General de Atención y Asistencia al Consumidor, para lo cual el consumidor o usuario que se considera agraviado deberá llenar el formulario que se le proporcione, en el que se describirá la queja.

Sin perjuicio de lo expuesto y tal como lo establece la ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.



“La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al Ministerio Público. El Ministerio Público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas, la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público.”¹⁰

En cuanto al procedimiento el Código Procesal Penal Decreto 51-92 del Congreso de la República de Guatemala establece “...que se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.”

En consonancia con lo expuesto es de destacar que la ley "permite no solamente demandar por la nulidad de actos administrativos o la reparación de daños, sino también por la modificación de la relación jurídica"¹¹

La ley de Protección al Consumidor y Usuario en el artículo 47 determina que sin perjuicio de la validez del contrato de adhesión que en este caso, son los contratos que podrán ser impresos en formularios por parte de la sociedad que presta el bien o servicio y por estar en desventaja el usuario y/o consumidor la ley regula que: “No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

¹⁰ Farina, Juan. **Contratos comerciales modernos**, Pág. 17

¹¹ Garrigues Joaquín, **Curso de derecho mercantil**, Pág. 22



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

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

La Ley de Defensa al Consumidor de Argentina 24.240 establece “...en caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su



celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

- Necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control.

Como consecuencia quien ostenta la competencia para establecer en cada caso, el nivel de participación de de las asociaciones de usuarios y consumidores en cada organismo de control es la ley.”

En algunos casos la participación del usuario en los organismos de control se ha configurado bajo la forma de las audiencias públicas, en otros bajo forma de comisiones asesoras y en algunos la misma resulta imprecisa.

En cuanto a la participación de las comunidades interesadas en los entes de control se podría decir que solamente en el caso del agua y servicios sanitarios.

Se debe de tener en cuenta que se debe otorga a los usuarios de los servicios públicos una serie de derechos que resultan operativos y cuya concreción aparecería razonablemente canalizada a través del referido instrumento, esto es, la audiencia pública y el derecho a que se celebre una audiencia pública previa a la decisión administrativa, cuando se trata de actos de grave trascendencia social, aparece potenciado en el caso puesto que el marco regulatorio al que se encuentran sometidos las telecomunicaciones



no prevé otro mecanismo alternativo de participación en la toma de decisiones por las asociaciones de consumidores y usuarios.

1.6. El usuario de servicios públicos

Toca ahora el tema del acápite a los fines de realizar un sintético esbozo de los derechos, jurisdicciones y procedimientos con que cuenta un usuario de servicios públicos.

Previo a introducir en dicho análisis se considera importante mencionar algunos conceptos referidos a la noción de servicio público y a la protección del usuario.

Dejando de lado la evolución que el concepto de servicio público ha tenido, es de destacar según Ripoll Olazabal, que "El nudo de la cuestión no es a qué decidamos colectiva o individualmente, por un acto mágico de voluntad, llamar **Servicio Público** y luego deducir algo de ello. El verdadero debate es decidir qué tipo y cantidad de regulación el orden jurídico ha establecido, y nosotros como sociedad, para qué tipo de actividad, en qué tiempo y lugar, en qué estadio tecnológico, etc....." "... Una vez resuelta la discusión de cuánta regulación hay o queremos que haya para qué actividades, entonces si podemos resolver si llamamos a algunas de ellas servicios públicos, actividad regulada, o si pasamos simplemente a abandonar la pretensión de establecer criterios generales precisos, y explicamos entonces cada actividad principal por sí misma en su régimen jurídico concreto: gas, electricidad, etc."¹²

¹² Ripoll Olazabal Guillermo. **Derecho bancario**, Pág. 23



En Guatemala en principio hay servicio público cuando una ley así lo declara, y de ello se desprende que la titularidad de la actividad de satisfacer una necesidad social esencial es del Estado, y que esa actividad, realizada por el Estado o por la persona en quien él delegue, debe ser obligatoria, regular, general, de manera uniforme y continua.

Sentado ello es de destacar que el usuario de servicios públicos domiciliarios cuenta con un sistema normativo de protección de origen tripartito: la Constitución Política de la República de Guatemala, La ley de Defensa del Consumidor y los marcos regulatorios de la actividad.

La defensa del consumidor al usuario de servicios públicos. En el mismo se establecen obligaciones de las empresas prestadoras en cuanto a la entrega de constancia escritas acerca de las condiciones de la prestación, de los derechos y obligaciones de ambas partes. Impone también a las empresas la obligación de otorgar a los usuarios reciprocidad de trato y de implementar un registro de reclamos, los que en su caso deben ser resueltos en plazos perentorios. También, las empresas, deberán brindar información sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y artefactos, autorizando en su caso a la autoridad competente a verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de medición cuando existan dudas sobre ello.

Generalmente los usuarios de servicios públicos están en desventaja con los entes que prestan dichos servicios, ya que al realizar cambios en sus actividades no es tomada en cuenta la opinión, la necesidad o la capacidad económica de los usuarios, solamente se les notifica del cambio y a partir de que fecha se iniciará con el mismo.



La Constitución Política de la República de Guatemala establece que el Estado es el encargado de velar de la protección y seguridad de los ciudadanos guatemaltecos. En el presente no se da ya que los servicios públicos, del cual es prestador el mismo Estado, no cumplen con el respeto al ciudadano. Los servicios públicos no llegan a toda la población, en especial a las aldeas de los municipios de Guatemala y fuera de él, hasta el momento en ningún plan de gobierno se ha establecido como prioridad la cobertura de los servicios públicos básicos en todo el país, y los servicios públicos que son prestados en algunas regiones satisfacen a los usuarios.

Al momento de formular un reclamo a los prestadores de bienes o servicios públicos, solo se puede realizar por medio del Libro de Quejas, que debería ser inspeccionado con regularidad por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Dependencia Administrativa del Ministerio de Economía. Lamentablemente, en algunas instituciones no se tiene el Libro de Quejas o no se tiene a la vista del consumidor o del usuario para evitar que los reclamos sean plasmados y cumplir con el dicho requisito que la Dirección solicita para iniciar un trámite administrativo.

Es de destacar en este sentido, que los servicios públicos no están centralizados en una sola entidad pública, sino que los prestadores de servicios públicos son varios, por ejemplo: la recolección de basura y la distribución de agua potable, está a cargo de la municipalidad de cada municipio, la distribución de la energía eléctrica para Guatemala y Escuintla está a cargo de la Empresa Eléctrica Guatemalteca, servicio que fue privatizado en la administración del gobierno de Álvaro Arzú.

Escuintla está a cargo de la Empresa Eléctrica Guatemalteca, servicio que fue privatizado en la administración del gobierno de Álvaro Arzú.



1.7. Clasificación de las pretensiones

En el proceso contencioso-administrativo podrán articularse pretensiones con el objeto de obtener:

1. La anulación total o parcial de actos administrativos de alcance particular o general.
2. El restablecimiento o reconocimiento del derecho o interés tutelados.
3. El resarcimiento de los daños y perjuicios causados.
4. La declaración de certeza sobre una determinada relación o situación jurídica regida por el derecho administrativo. La pretensión respectiva tramitará con arreglo a lo previsto en la ley.
5. La cesación de una vía de hecho administrativa.

1.8. Comentarios

Cabe preguntarse si el derecho del consumidor y usuario ha evolucionado favorablemente a lo largo de estos años y ¿por qué?

En este sentido la respuesta al primer interrogante es positiva, a pesar de que aún queda mucho camino por recorrer, se ha logrado que se legisle la protección del consumidor y del



usuario en Guatemala. Se ha logrado que se implementen herramientas como el Libro de Quejas y los contratos de adhesión.

Los usuarios y los consumidores se atreven a plantear las quejas y los reclamos no solo de forma verbal sino por escrito, se la logrado que se lleve un trámite administrativo en ante un ente estatal como lo es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Para ello es fundamental la participación y el control ciudadanos, como herramientas poderosas del cambio, que generan la presión social y política necesaria para ello.

Y en tal sentido se encuentra la respuesta a la segunda cuestión, ya que el ciudadano en estos últimos años ha tomado conciencia de que tiene el derecho de participar en las decisiones y en el control de las cosas que repercuten en su vida diariamente.

“Las organizaciones no gubernamentales, la prensa, etc. en su doble rol, han sido los canales por medio de los cuales dicha concientización ha encontrado recepción, y por otra parte han sido difusores y promotores de la misma. El camino se ha empezado a recorrer y seguramente, en un ambiente democrático, se arribará y obtendrá el equilibrio necesario que todas las partes intervinientes pretenden.”¹³

Este equilibrio es el que permitirá mejorar, como fin último, la calidad de vida de la comunidad.

¹³ Farina, Juan. **Ob. Cit.** Pág. 62

En Guatemala, el usuario y el consumidor no tiene la protección que el Estado esta obligado a proporcionar por mandato constitucional, a pesar que existe una ley que regula la protección al consumidor y usuario, ésta no cubre las necesidades para confiar que las sociedades que prestan servicios o brindan productos serán sancionadas si no cumplen con lo establecido en la misma.



CAPÍTULO II



2. La informática jurídica y el derecho informático como ciencias.

2.1. El derecho informático como rama autónoma del derecho.

Antecedentes

Entre el derecho y la informática se podrían apreciar dos tipos de interrelaciones. Si se toma como enfoque el aspecto netamente instrumental, se está haciendo referencia a la informática jurídica.

“La cibernética juega un papel bastante importante en estas relaciones establecidas en el párrafo anterior. Por cuanto sabemos que la cibernética es la ciencia de las ciencias, y surge como necesidad de obtener una ciencia general que estudie y trate la relación de las demás ciencias.”¹³

De esta manera, tenemos a la ciencia informática y por otro lado a la ciencia del derecho; ambas disciplinas interrelacionadas funcionan más eficiente y eficazmente, por cuanto el derecho en su aplicación, es ayudado por la informática; ésta debe de estar estructurada por ciertas reglas y criterios que aseguren el cumplimiento y respeto de las pautas informáticas; así nace el derecho informático como una ciencia que surge a raíz de la cibernética, como una ciencia que trata la relación derecho e informática desde el punto de vista del conjunto de normas, doctrina y jurisprudencia, que van a establecer,

¹³ Rodríguez Rodríguez José. **Derecho mercantil**, Pág. 45



regular las acciones, procesos, aplicaciones, relaciones jurídicas, en su complejidad, de la informática. Pero del otro lado encontramos a la informática jurídica que ayudada por el derecho informático hace válida esa cooperación de la informática al derecho.

En efecto, la informática no puede juzgarse en su simple exterioridad, como utilización de aparatos o elementos físicos electrónicos, pura y llanamente; sino que, en el modo de proceder se crean unas relaciones inter subjetivas de las personas naturales o jurídicas y de entes morales del Estado, y surgen entonces un conjunto de reglas técnicas conectadas con el derecho, que vienen a constituir medios para la realización de sus fines, ética y legalmente permitidos; creando principios y conceptos que institucionalizan la ciencia informática, con autonomía propia. Esos principios conforman las directrices propias de la institución informática, y viene a constituir las pautas de la interrelación nacional universal, con normas mundiales supra nacionales y cuyo objeto será necesario recoger mediante tratados públicos que hagan posible el proceso comunicacional en sus propios fines con validez y eficacia universal.

2.2. ¿Constituyen el derecho informático y la informática jurídica verdaderas ciencias?

Para contestar esta pregunta es necesario hacer un análisis de los conceptos: ciencia, informática jurídica y derecho informático.

2.2.1. ¿Qué es una ciencia?

Según la Real Academia Española la Ciencia es:



"El conocimiento cierto de las cosas por sus principios y causas. //2. Cuerpo de doctrina metódicamente formado y ordenado que constituye un ramo particular del humano saber...//4. Habilidad, maestría, conjunto de conocimientos en cualquier cosa".

Sin duda alguna, que tanto la informática jurídica como el derecho informático constituyen conocimientos, principios, doctrinas, que catalogan a estas disciplinas como ciencias, que tienen como marco estricto a la iuscibernética y como marco amplio a la cibernética.

2.2.2. ¿Qué es la informática jurídica?

Es una ciencia que estudia la utilización de aparatos o elementos físicos electrónicos, como la computadora, en el derecho; es decir, la ayuda que este uso presta al desarrollo y aplicación del derecho. En otras palabras, es ver el aspecto instrumental dado a raíz de la informática en el derecho.

2.2.3. ¿Qué es el derecho informático o derecho de la informática?

El derecho informático es la otra cara de la moneda. Por un lado se encuentra a la informática jurídica, y por otro entre otras disciplinas se encuentra el derecho informático; que ya no se dedica al estudio del uso de los aparatos informáticos como ayuda al derecho, sino que constituye el conjunto de normas, aplicaciones, procesos, relaciones jurídicas que surgen como consecuencia de la aplicación y desarrollo de la informática. Es decir, que la informática en general desde este punto de vista es objeto regulado por el derecho.



Ahora bien, la informática jurídica constituye una ciencia que forma parte del ámbito informático, demostrando de esta manera que la informática ha penetrado en multitud de sistemas e instituciones; y prueba de ello es que ha penetrado en el campo jurídico para servirle de ayuda y servirle de fuente. Por lo tanto, la informática jurídica puede ser considerada como fuente del derecho, criterio propio que tal vez encuentre muchos tropiezos debido a la falta de cultura informática que existe en nuestro país.

Al penetrar en el campo del derecho informático, se obtiene que también constituye una ciencia, que estudia la regulación normativa de esta ciencia y su aplicación en todos los campos. Pero, cuando se dice derecho informático, entonces se analiza si ésta forma parte del derecho como rama jurídica autónoma; así como el derecho es una ciencia general integrada por ciencias específicas que resultan de las ramas jurídicas autónomas, tal es el caso de la civil, penal y contencioso administrativa.

La informática jurídica y el derecho informático tienen sus propios principios.

2.2.4. ¿Es el derecho informático una rama del derecho?

Al respecto, según las conceptualizaciones anteriores y tomando en cuenta que el derecho es amplio y evolutivo, no se puede limitar los componentes del mismo.

Por exigencias científicas, por cuanto un conjunto de conocimientos específicos conllevan a su organización u ordenación, o por razones prácticas que llevan a la separación del trabajo en vías de su organización, se encuentra una serie de material de normas legales, doctrina, jurisprudencia, que han sido catalogadas y ubicadas en diversos sectores o ramas. Dicha ordenación u organización del derecho en diversas ramas, tiene en su



formación la influencia del carácter de las relaciones sociales o del contenido de las normas, entonces se van formando y delimitando en sectores o ramas, como la del derecho civil, penal, constitucional, contencioso administrativo, etcétera, sin poderse establecer límites entre una rama jurídica y otra por cuanto, existe una zona común a todas ellas, que integran a esos campos limítrofes. De manera que esta agrupación u ordenación en sectores o ramas da origen a determinadas ciencias jurídicas, que se encargan de estudiar a ese particular sector que les compete.

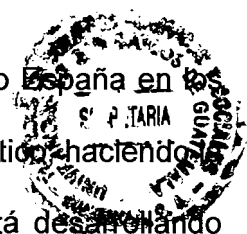
Para analizar esta situación, es necesario mencionar las bases que sustentan a una rama jurídica autónoma, y al respecto se encuentran:

- Una legislación especificada (campo normativo).
- Estudio particularizado de la materia (campo docente).
- Investigaciones, doctrinas que traten la materia (campo científico).
- Instituciones propias que no se encuentren en otras áreas del derecho (campo institucional).

Ahora bien, ¿qué sucede con el derecho informático?

Generalmente el nacimiento de una rama jurídica surge a consecuencia de cambios sociales reflejados en las soluciones normativas al transcurso de los años. Pero resulta que, en el caso de la informática no hubo ese transcurrir del tiempo en los cambios sociales, sino que el cambio fue brusco y en poco tiempo, se lograron de esta manera sociedades altamente informatizadas, que sin la ayuda actual de la informática colapsarían.

No obstante, a pesar de esta situación existen países desarrollados como España en los que sí se puede hablar de una verdadera autonomía en el derecho informático, haciendo salvedad de que esta ciencia como rama jurídica apenas nace y se está desarrollando como una rama jurídica autónoma.



Son muy pocos los sustentos que se encuentran para el estudio de esta materia, tal vez su aplicación se limita fundamentalmente a la aparición de libros con normativas (doctrina), y comentarios de derecho informático.

Pero tal vez, sea más fácil para los abogados buscar esta normativa en las otras ramas del derecho, por ejemplo; acudirían al Código Civil para ver lo relativo a las personas (responsabilidad civil, entre otras).

Resulta, sin embargo, que esta situación no se acopla con la realidad informática del mundo, ya que existen otras figuras como los contratos electrónicos y documentos electrónicos, que llaman a instituciones que pertenezcan a una rama autónoma del derecho, datos personales que se proporcionan por la Internet de forma arbitraria.

En este orden de ideas, es menester entonces concluir que en el derecho informático si existe legislación específica, que protege al campo informático. Tal vez no con tanta trayectoria y evolución como la legislación que comprenden otras ramas del derecho, pero si existe en el derecho informático, legislación basada en leyes, tratados y convenios internacionales, además de los distintos proyectos que se llevan a cabo en los entes legislativos de nuestras naciones, con la finalidad del control y aplicación lícita de los instrumentos informáticos



Con respecto a las instituciones propias que no se encuentren en otras áreas del derecho (campo institucional), se encuentra el contrato informático, el documento electrónico, el comercio electrónico, entre otras, que llevan a la necesidad de un estudio particularizado de la materia (campo docente), dando como resultado las Investigaciones, doctrinas que traten la materia (campo científico). En efecto, se pueden conseguir actualmente grandes cantidades de investigaciones, artículos, libros, e inclusive jurisprudencia que esté enmarcada en la interrelación entre el derecho y la informática, como se ha constatado en los Congresos Iberoamericanos de Derecho e Informática.

A continuación y para mejor apreciación de la importancia que tiene el derecho informático, se presenta una lista de algunas de las instituciones del mundo en las que se investiga y trata la interrelación entre el derecho y la informática:

2.3. Institutos y centros de investigación

Para entender mejor la importancia de la informática, se presenta un listado de los países que realizan este tipo de investigaciones:

✓ Alemania

- Instituto para el Derecho y la Tecnología. Universidad de Erlangen.
- Instituto para la Informática y el Derecho. Universidad des Saarlands.
- Instituto para la Informática Jurídica. Universidad de Hannover.



- Instituto para la Información las Telecomunicaciones y el Derecho de los Medios de Comunicación. Universidad de Muenster. Alemania.
- Instituto de Filosofía del Derecho y de Informática Jurídica. Universidad de Munich.

✓ **Argentina**

- Instituto de Informática Jurídica. Universidad Del Salvador.
- Estudio Jurídico Ambrosini.

✓ **Austria**

- Centro de Investigación para el Derecho y la Informática. Universidad de Viena.

✓ **Bélgica**

- Celulle Interfacultaire de Technology Assessment. CITA.
- Centro de Informática aplicada al Derecho. Universidad Libre de Bruselas.
- Centro de Investigaciones en Informática Jurídica. Universidad de Namur.
- Centro para el Derecho y las Tecnologías de la Información. Universidad de Lovaina.

✓ **Brasil**

- Universidad Federal Santa Catalina. Centro de Ciencias Jurídicas. Laboratorios de Informática Jurídica.
- División de Documentación Jurídica e Informática. Divisao de Documentacao Juridica e Informatica.



✓ **Canadá**

- Centro de Investigaciones en Derecho Público. Universidad de Montreal.

✓ **Chile**

- Centro de Informática Jurídica de la Facultad de Derecho Pío Nono1
- Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

✓ **España**

- Instituto Español de Informática y Derecho. Universidad Complutense de Madrid.
- Instituto de Informática Jurídica. ICADE-Universidad Pontificia Comillas.
- Seminario de Informática y Derecho. Universidad de Zaragoza.

✓ **Estados Unidos**

- Instituto para la Ley del Ciberespacio. Universidad de Georgetown.
- Chicago-Kent Centro para el Derecho y la Informática. Universidad de Kent.
- Centro para el Derecho de las Tecnologías de la Información y la Privacidad.
J.M.F. Escuela de Derecho.
- Instituto para el derecho y la Tecnología. Universidad de Dayton.
- Centro para la Enseñanza del Derecho asistida por Ordenador.
- Law and Technology. Stanford Law School. California.



✓ **Francia**

Instituto de Investigaciones y de estudios para el tratamiento de la Informática Jurídica.

IRETIJ. Universidad de Montpellier.

✓ **Gran Bretaña**

- Queen Mary & Westfield College. Unidad de Derecho Y TI. Universidad de Londres.
- Centro para el Derecho y la Informática. Universidad de Durham.
- Centro para el Derecho y la Tecnología. Universidad de Warwick.

✓ **Holanda**

- Katholieke Universiteit Leuven. Centre for Law and Information Technology. Dutch.

✓ **Italia**

- Centro Interdepartamental de Investigación en Filosofía del Derecho e Informática Jurídica."Hans Kelsen". Univ. Bolonia.
- Instituto Para la Documentación Jurídica. Consejo Nacional Para la Investigación. Italia.
- Luiss University. Italia.

✓ **México**

- Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas.



- Institutos de Investigaciones Jurídicas UNAM. Derecho Informático.

✓ **Noruega**

- Centro Noruego para la Informática y el Derecho. Oslo.
- Instituto de Informática Jurídica de la Universidad de Oslo.

✓ **Países Bajos**

- Centro para el Derecho y la Informática. Universidad Erasmo de Rotterdam.
- Informática y Derecho en la Universidad de Leiden.
- Sección de Derecho y Tecnología. Universidad de Eindhoven.
- Instituto para el Derecho de la Información. Universidad de Ámsterdam.
- Centro para el Derecho, la Administración Pública y la Informatización.
- Departamento de Informática y Derecho. Universidad de Ámsterdam.
- Sección de Derecho y Las Tecnologías de la Información. Universidad de Nijmegen.
- Sección de Informática Jurídica. Universidad de Groningen.
- Departamento de Meta jurídica. Sección de Informática y Derecho. Universidad de Limburg.

✓ **Perú**

- Universidad de Lima. Derecho Informático.



✓ **Suecia**

- Instituto de Informática Jurídica. Universidad de Estocolmo.

✓ **Uruguay**

- Centro de Investigaciones en Informática Aplicada al Derecho. CINADE.

✓ **Venezuela**

- Universidad del Zulia. Instituto de Filosofía del Derecho Dr. José Manuel Delgado Ocando. Sección de Informática Jurídica.
- Universidad Rafael Bellosó Chacín. Escuela de Derecho. Seminario de Informática Jurídica.
- Universidad Rafael Bellosó Chacín. Centro de Investigaciones Jurídicas. Sección de Informática Jurídica.
- Universidad de los Andes. Sección de Investigación de Informática Jurídica.

2.4. Organismos relacionados

✓ **Canadá**

- Asociación Quebequesa para el desarrollo de la Informática Jurídica. Québec.
- Sociedad Canadiense para el desarrollo de la Informática Jurídica.



✓ España

- Asociación para la Prevención y Estudio de Delitos Abusos y Negligencias en Informática y Comunicaciones Avanzadas. APEDANICA.
- Agencia de Protección de Datos.
- Federación Iberoamericana de Asociaciones de Derecho e Informática. Uned-Mérida.
- Asociación Española para la Codificación Comercial. AECOC.
- Asociación Española de Derecho de las Telecomunicaciones y T.I. ADETI.
- Asociación Española de Empresas de Tecnologías de la Información. SEDISI.
- Fundación Para el Desarrollo Social de las Comunicaciones. FUNDESCO.

✓ Estados Unidos

- Centro para el Derecho y la Tecnología de la universidad de Stanford.
- Asociación para el Derecho Informático y Derecho en la Internet. Universidad de Florida.
- Asociación para el Derecho y la Tecnología. Universidad de Florida.
- Asociación de Derecho Informático.

✓ Francia

- Asociación Francesa para el Desarrollo de la Informática Jurídica.

✓ Gran Bretaña

- Asociación Británico-Irlandesa de Informática y Derecho.



- CHASQUI. Red académica para la Informática y el Derecho.

✓ **Países Bajos**

- Plan Nacional de Tecnologías de la Información y Derecho. Gobierno Holandés.

Por lo tanto, no hay excusa, ni siquiera en un país donde el grado de informatización sea bajo para que se obvие la posibilidad de hablar del derecho informático como rama jurídica autónoma del derecho, si bien se puede llegar a ella, no sólo por la integración de las normas jurídicas, sino también por la heteroaplicación, cuando en un sistema jurídico existan vacíos legales al respecto, porque es de tomar en cuenta que ante el aumento de las ciencias de dogmática-jurídicas, el Derecho es un todo unitario, puesto que las normas jurídicas están estrechamente vinculadas entre sí ya sea por relaciones de coordinación o de subordinación, con lo que se concluye que para la solución de una controversia con relevancia jurídica, se puede a través de la experiencia jurídica buscar su solución en la integración de normas constitucionales, administrativas, financieras, entre otros o llegar a la normativa impuesta por convenios o tratados internacionales que nos subordinan a la presión supranacional.

2.5. Naturaleza jurídica del derecho informático como rama autónoma del derecho



2.5.1. Resumen

La presente investigación constituye un análisis de la naturaleza jurídica del derecho informático como ciencia y rama autónoma del derecho. Llegando a la conclusión de que el derecho informático constituye una rama autónoma del derecho y por ser una rama atípica del mismo está enmarcada tanto en el ámbito del derecho público como del derecho privado. De manera que al hablar de la naturaleza jurídica del derecho informático se debe hacer referencia al derecho informático público y al derecho informático privado.

2.6. Concepto de derecho informático

“Constituye una ciencia y rama autónoma del derecho que abarca el estudio de las normas, jurisprudencias y doctrinas relativas al control y regulación de la informática en dos aspectos: a) Regulación del medio informático en su expansión y desarrollo y b) Aplicación idónea de los instrumentos informáticos.”¹⁵

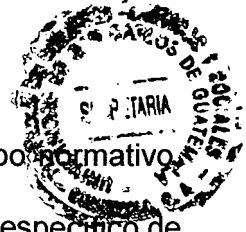
¹⁵ Núñez Ponce, Julio **Derecho Informático: Nueva disciplina para una sociedad moderna**. Pág. 22

2.7. El derecho informático como rama autónoma del derecho



Al respecto, según encuentros sobre informática realizados en Facultades de Derecho en España a partir de 1.987, organizados por Instituto Católico de Administración y Dirección de Empresas, siempre surgían problemas a la hora de catalogar al derecho informático como rama jurídica autónoma del derecho o simplemente si el derecho informático debe diluirse entre las distintas ramas del derecho, asumiendo cada una de estas la parte que le correspondiese.

“En el VI Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática celebrado en Montevideo, Uruguay, en 1998, expuse las razones por las cuales el derecho informático es una rama autónoma del derecho. Desde aquel momento surgieron diferentes criterios, algunos afirmaban que el derecho informático nunca comprendería una rama autónoma del derecho, por cuanto dependía en su esencia de otras ramas del derecho, otros comentaban acerca del derecho informático como una rama potencial del derecho, debido a su insuficiente contenido y desarrollo. Por supuesto no podían faltar aquellos que temían emitir algún tipo de opinión al respecto y por otro lado aquellos que consideramos al derecho informático como una rama autónoma del derecho, simplemente porque se considera que el derecho informático no es una rama típica, pero sin embargo constituye conocimientos y estudios específicos que se encuentran entre la relación derecho e informática, y que claramente, aunque tal vez no tan desarrolladas como otras ramas del derecho, pero se puede hablar de conocimientos específicos del humano saber que caracterizan a una rama del derecho como autónoma, sino todos estos estudios y conferencias no tendrían sentido alguno. Para hablar propiamente de la autonomía de una



rama del derecho se necesitan ciertas características: la existencia de campo formativo docente, institucional y científico, con la finalidad de que se de un tratamiento específico de estos conocimientos determinados y, desde ese primer momento en que expuse las razones de la autonomía del derecho informático, encontré y visualicé el contenido autónomo del derecho informático, es decir ya éste tenía bases firmes”¹⁶.

Por exigencias científicas, por cuanto un conjunto de conocimientos específicos conllevan a su organización u ordenación, o por razones prácticas que llevan a la separación del trabajo en vías de su organización, se encuentra una serie de material de normas legales, doctrina, jurisprudencia, que han sido catalogadas y ubicadas en diversos sectores o ramas. Dicha ordenación u organización del derecho en diversas ramas, tiene en su formación la influencia del carácter de las relaciones sociales o del contenido de las normas, entonces se van formando y delimitando en sectores o ramas, como la del derecho civil, penal, constitucional, contencioso administrativo, sin poderse establecer límites entre una rama jurídica y otra, por cuanto, existe una zona común a todas ellas, que integran a esos campos limítrofes.

De manera que, esta agrupación u ordenación en sectores o ramas da origen a determinadas ciencias jurídicas, que se encargan de estudiar a ese particular sector que les compete.

¹⁶ Sándoval de Aqueche, María Elisa. **Derecho civil y mercantil sustantivo, aplicado al ejercicio jurisdiccional**, Pág. 32

Generalmente el nacimiento de una rama jurídica surge a consecuencia de cambios sociales reflejados en las soluciones normativas al transcurso de los años. Pero resulta que, en el caso del derecho informático no hubo ese transcurrir del tiempo en los cambios sociales, sino que el cambio fue brusco y en poco tiempo, como consecuencia del impacto de la Informática en la sociedad, lográndose sociedades altamente informatizadas, que sin la ayuda actual de la informática colapsarían.



En este orden de ideas, es menester entonces concluir que en el derecho informático si existe legislación específica, que protege al campo informático. Tal vez no con tanta trayectoria y evolución como la legislación que comprenden otras ramas del derecho, pero si existe en el derecho informático legislación basada en leyes, tratados y convenios internacionales, además de los distintos proyectos que se llevan a cabo en los entes legislativos de nuestras naciones, con la finalidad del control y aplicación lícita de los instrumentos informáticos.

Con respecto a las instituciones propias que no se encuentren en otras áreas del derecho (campo institucional), se encuentra el contrato informático, el documento electrónico, el comercio electrónico, delitos informáticos, firmas digitales, habeas data, libertad informática, entre otras, que llevan a la necesidad de un estudio particularizado de la materia (campo docente), dando como resultado las investigaciones, doctrinas que traten la materia (campo científico). En efecto, se pueden conseguir actualmente grandes cantidades de investigaciones, artículos, libros, e inclusive jurisprudencia que esté enmarcada en la interrelación entre el derecho y la informática, creándose sus propios

principios e instituciones, como se ha constatado en los Congresos Iberoamericanos de Derecho e Informática.



Está de más comentar que existen centros de investigación que se dedican al estudio de la relación derecho e informática en todo el mundo. Por lo tanto, no hay excusa, ni siquiera en un país donde el grado de informatización sea bajo para que se obvие la posibilidad de hablar del derecho informático como rama jurídica autónoma del derecho, si bien se puede llegar a ella, no sólo por la integración de las normas jurídicas, sino también por la heteroaplicación, cuando en un sistema jurídico existan vacíos legales al respecto, porque es de tomar en cuenta que ante el aumento de las ciencias dogmática-jurídicas, el derecho es un todo unitario, puesto que las normas jurídicas están estrechamente vinculadas entre sí ya sea por relaciones de coordinación o de subordinación, con lo que se concluye que para la solución de una controversia con relevancia jurídica, se puede a través de la experiencia jurídica buscar su solución en la integración de normas constitucionales, administrativas, financieras, entre otros o llegar a la normativa impuesta por convenios o tratados internacionales que nos subordinan a la presión supranacional.

“Se advierte que aquellos que niegan la autonomía del derecho informático, tendrán que analizar nuevamente los principios que rigen la autonomía de una rama del derecho, por cuanto es evidente que estas características están contenidas contundentemente en el derecho informático. Con respecto a aquellos que consideran como rama potencial al derecho informático, deben tener cuidado, debido a que se podrían quedar con ese criterio de potencialidad para siempre, porque es de resaltar que el derecho informático, a



diferencia de otras ramas del derecho, no tiene ningún tipo de restricciones en su desarrollo, ya que éste siempre estará evolucionando en el tiempo hacia el futuro, así como no se puede divisar el límite del desarrollo informático, tampoco el del derecho informático, debido a que éste siempre tratará de darle solución a los conflictos que surjan consecuentes del desarrollo de la tecnología.”¹⁷

Este punto debe ser exaltado, porque una de las razones que sustenta la doctrina que estima potencial la autonomía del derecho informático, es que éste no da solución inmediata a ciertas situaciones; al respecto este humilde autor responde, que por las características antes expuestas referentes a que el derecho informático constituye una rama atípica del derecho, se encuentra sin límites visibles, siempre tratará de buscar protección y soluciones jurídicas a nuevas instituciones informáticas, lo que no quiere decir, que no sea una rama autónoma del derecho, al contrario, desarrollará aún más sus bases.

¹⁷ Gutiérrez Adreda, Pablo, **Derecho Informático**, Pág. 68

CAPÍTULO III



3. Derecho privado y derecho público

“Al tratar el punto del Derecho Público y del Derecho Privado, se encuentra una gran complejidad en su desarrollo, en el sentido de que a pesar del establecimiento de ciertas pautas, que separan no con gran nitidez a ambas ramas generales del Derecho, se presentan ciertas diferencias entre los ordenamientos jurídicos mundiales. Tanto así que, por ejemplo, el Derecho Penal en Francia es considerado de Derecho Privado, por cuanto se ocupa de la sanción de los delitos, a pesar de que en muchos países es abarcado como de Derecho Público, ya que tiene por objeto asegurar el orden del Estado”¹⁸.

La delimitación de los ámbitos respectivos del derecho privado y del derecho público, tal como ha sido enseñada siempre, resulta sencilla: el derecho privado regula las relaciones de los individuos entre sí; el derecho público, las de los individuos con el Estado. Oposición fundamental que justifica métodos y soluciones distintas; porque los mismos problemas vistos desde el ángulo del derecho privado y del derecho público revisten aspectos por completo diferentes.

Cuando se ubica al derecho público en el Estado de derecho en que vivimos actualmente, comprende los siguientes aspectos:

¹⁸ Castán Tobeñas, Jorge. **Ob. Cit.** Pág. 23

Todo lo referente a la organización, el funcionamiento y actividad de los entes públicos estatales, estatales y/o municipales.



Abarca la regulación de actividades de interés colectivo.

Uno de los puntos claves cuando se hace referencia al derecho privado es la de la palabra *particulares*, de allí se resalta a lo que se llamaría la libertad de los particulares en ese acuerdo de voluntades, para la determinación, por ejemplo, de las pautas que determinarán un contrato. Tomando en cuenta que *jus privatum, sub tutela iuris publici, latet*; es decir, el derecho privado se acoge bajo la tutela del derecho público.

3.1. Relación del derecho informático con otras ramas del derecho

3.1.1. Con el derecho constitucional

El derecho informático tiene una estrecha relación con el derecho constitucional, por cuanto la forma y manejo de la estructura y órganos fundamentales del Estado, es materia constitucional. De allí, que actualmente se debe resaltar que dicho manejo y forma de controlar la estructura y organización de los órganos del Estado, se lleva a cabo por medio de la informática, colocando al derecho informático en el como base, porque con el uso debido que se le den a estos instrumentos informáticos, se llevará una idónea, eficaz y eficiente organización y control de estos entes. De lo que se puede desprender una serie de relaciones conexas con otras materias como sería el caso del derecho tributario y el derecho procesal.

Toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación.



La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y ciudadanas y el pleno ejercicio de sus derechos.

En este orden de ideas, el constituyente inclusive plantea con rango constitucional el mecanismo de la libertad informática, es decir, el habeas data, en los siguientes términos:

Toda persona tiene derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y a solicitar ante tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

Cuando se le da rango constitucional a la libertad informática y al habeas data, que constituyen figuras e instituciones jurídicas específicas del derecho informático, lo cual sustenta aún más la teoría expresada en esta investigación acerca del derecho informático como rama autónoma del derecho.



3.1.2. Con el derecho penal

“En este punto se nota una estrecha relación entre el derecho informático y el derecho penal, porque el derecho penal regula las sanciones para determinados hechos que constituyen violación de normas del derecho y en este caso del derecho informático, en materia del delito cibernético o informático, entonces se podría comenzar a hablar del derecho penal informático”¹⁹.

3.1.3. Con los derechos humanos

Los derechos humanos, indispensables para defender los derechos fundamentales del hombre, tales como el de la vida, la igualdad, el respeto moral, vida privada e intimidad que llevan al hombre a ser digno y por consiguiente a tener dignidad, con lo que permite catalogar a las personas como íntegras, conviviendo en ambiente de respeto, de libertad y haciendo posible sociedades verdaderamente civilizadas.

¿Qué relación puede tener el derecho informático con los derechos humanos? pues bien, es tan grande esa relación que sería motivo de innumerables libros y monografías; sin embargo, muy simple y brevemente se puede mencionar la posibilidad de que exista a través del derecho informático esa regulación jurídica que apoye el buen funcionamiento de los órganos jurisdiccionales, sólo para dar un simple ejemplo; es de imaginar, la eficacia

¹⁹ Vásquez Martínez, Edmundo. **Instituciones de derecho mercantil**, Pág. 98



y eficiencia con que se manejarían nuestras leyes, que colaborarían en un alto grado a la celeridad procesal, punto indispensable para defender los derechos humanos de las personas que se encuentran en las cárceles nacionales, declaradas éstas a nivel internacional, como centros violadores de los derechos humanos. Entonces, al existir celeridad, habrá posibilidad de evitar la sobrepoblación en las cárceles, factor que ha influido en la constante violación de estos derechos; por producir esa sobrepoblación, escasez de alimento para los reclusos, así como carencia de medios sanitarios y de higiene mínimos necesarios.

También, se pueden mencionar otras relaciones tratadas en materia de derechos humanos como lo es la privacidad e intimidad, que podrían ser burladas por utilización ilícita de los medios informáticos.

Se observa como la doctrina, le da una gran importancia a los Derechos humanos, nombrando el título III de la misma: De los deberes, Derechos Humanos y Garantías. En dicho título se encuentran los artículos relativos a la libertad Informática y habeas data, antes referidos.

3.1.4. Con la propiedad intelectual

En este punto es menester hacer hincapié, especialmente en Guatemala, donde se necesita con urgencia un mejor control de esta materia, para penalizar los plagios, la



piratería y en sí cualquier ilícito en contra de los Derechos de autor o industriales, debido a que se están produciendo estos ilícitos en contra y por medio de los instrumentos informáticos.

3.2. ¿El Derecho informático, es de derecho público o privado?

Es en este punto donde toda la información anterior debe de mezclarse para poder determinar las respectivas conclusiones.

Hay que partir del hecho de que en la sociedad en la que vivimos, es decir, en la sociedad informatizada, el derecho informático es indispensable para vivir en una sociedad armónica. Actualmente la introducción de la informática la hace altamente indispensable para la organización de la sociedad actual, porque la población mundial ha avanzado extraordinariamente, colocando a los aspectos tecnológicos en un rango de poder.

Tomando la importancia del derecho informático, es de destacar que los países más desarrollados del mundo, son también los más informatizados. Es indiscutible la estrecha y tan importante relación que existe entre el derecho informático y el estado; produciendo consecuencias al bien colectivo y general. Por lo que existe el *derecho informático público*; en otras palabras, *el derecho informático de carácter público*.



Ahora bien, el derecho informático si bien se relaciona a pesar de su autonomía con otras ramas del derecho, no es igual tradicionalmente hablando, por cuanto el derecho informático es tan amplio que necesariamente penetra en todo, así como la informática ha penetrado en todos los ámbitos. También se puede hacer referencia al *derecho informático privado*; es decir, al *derecho informático de carácter privado*, ya que existen innumerables situaciones que son de carácter privado, como por ejemplo, el contrato electrónico, el contrato informático, el comercio electrónico, el documento electrónico, y así un sin número de figuras jurídicas pertenecientes al ámbito *particular o privado*, donde se permite ese acuerdo de voluntades, clave para determinar la existencia del derecho informático privado.

Se concluye entonces, que al hablar de la naturaleza jurídica del derecho informático, tomando en cuenta que éste constituye una rama atípica del derecho y que nace como consecuencia del desarrollo e impacto que la tecnología tiene en la sociedad; así como la tecnología penetra en todos los sectores, tanto en el derecho público como en el privado, igualmente sucede con el derecho informático, éste penetra tanto en el sector público como en el sector privado, para dar soluciones a conflictos o planteamientos que se presenten en cualquiera de ellos. De manera que, el derecho informático sería un *caput mortuum*; es decir, cosa sin valor o cabeza muerta, si la tecnología no hubiese nacido y no se hubiese desarrollado.



3.3. Los sistemas y tecnologías de información en Guatemala

3.3.1. Resumen

En esta investigación se pretende informar acerca de la situación actual de los sistemas y tecnologías de información en Guatemala como medio de desarrollo para el país. Para tomar una idea sobre dicha situación se describen varios factores que han influido en el desarrollo de las tecnologías de información en Guatemala entre los cuales destaca la pobreza, el analfabetismo, la infraestructura en comunicaciones y telecomunicaciones, la desigualdad existente entre el acceso a la información de la capital y zonas aledañas con respecto al resto del país. Como una fuente de información vital en estos tiempos se hace un análisis del acceso a Internet en Guatemala, se menciona este medio como una herramienta poderosa para comunicar información y poder desarrollar al país, proponiendo mas participación gubernamental en proyectos como kioscos informáticos. Desde el punto de vista industrial, hablando en forma especifica la manufactura, se busca informar acerca de lo importante que es introducir sistemas y tecnologías de información los cuales deben formar parte de la estrategia competitiva de la empresa para darle un valor agregado a sus productos y de esa forma poder subsistir en este mundo cada vez más globalizado, también Guatemala a nivel macro debe tomar en consideración este consejo, lo anterior con el objetivo de poder reducir la brecha digital entre Guatemala y los países desarrollados.

3.3.2. Generalidades



La tecnología ha estado desarrollándose a pasos agigantados en los últimos años constituyéndose la misma en un factor muy importante en el fenómeno de la globalización, algunos países gracias a sus posibilidades económicas han hecho uso extensivo de la tecnología más que otros por lo que han alcanzado un mejor nivel de vida para sus habitantes. Parte de este éxito se debe a que aplican los desarrollos tecnológicos a la información, cuyo acceso es vital en la toma efectiva de decisiones y acciones en cualquier campo al cual la información haga referencia, algunos de estos campos pueden ser por ejemplo: el sector agrícola, salud, educación, industrial, manufacturero etcétera.

Las tecnologías de la información, hacen referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información. En inglés el término es representado por las siglas IT (*Information Technology*), dichas tecnologías como su nombre lo indica se basan fundamentalmente en el uso extensivo de la tecnología como un medio para manejar datos que relacionados se convierten propiamente en información, en este manejo de datos se emplean las telecomunicaciones las cuales se han desarrollado de la mano de la tecnología porque sus creaciones, usos, implementaciones y aplicaciones van de la mano con los avances tecnológicos, para que un país tenga acceso a las tecnologías de información debe tener una infraestructura en comunicaciones bien consolidada.

Los países en vías de desarrollo como Guatemala por varios factores, tales como: económicos, sociales, culturales y de educación, prácticamente no han participado en el



desarrollo tecnológico de la humanidad, por ser un país pobre apenas cuenta con poca infraestructura en comunicaciones, lo se ve reflejado en que a pesar de ser un país pequeño existen comunidades que se encuentran muy aisladas del resto del país y por ende del resto del mundo. Otro factor importante a considerar es el alto grado de analfabetismo con que cuenta el Guatemala y esto repercute en que la información sea para toda la población por lo tanto también existe un analfabetismo informático.

El grado de desarrollo tecnológico de un país influye en todos los sectores que la conforman, el sector manufacturero e industrial se ve afectado estratégicamente y competitivamente si el país no le brinda la infraestructura necesaria para desenvolverse, le resta competitividad ante un mundo cada vez más globalizado.

Está claro de que si no se cuenta con información relevante se lleva consigo una desventaja competitiva en cualquier ámbito, la información debe formar parte de la estrategia de cualquier campo de acción, sin ella no se puede tomar decisiones acertadas, mientras menos subjetiva es la información mejor será para cumplir con los objetivos que se estén persiguiendo.

Se pretende informar y hacer conciencia de lo importante que son los sistemas y tecnologías de información para Guatemala así como en cada actividad productiva específicamente hablando de tal forma que un camino para mejorar a países como Guatemala es por medio de la implementación en tecnología porque sino seguirá en un rezago de tal forma que la bien llamada *brecha digital* (DOPSA, 2002) con los países desarrollados cada vez va a ser mayor. Una sola empresa u organización gubernamental o no-gubernamental (ONGS) no lo puede hacer aisladamente sino que tiene que ser en

conjunto donde deben participar todas las instituciones gubernamentales, privadas y en la sociedad en general.



3.3.3. Factores que influyen en las tecnologías de información en Guatemala

A partir de 1998 Guatemala abrió su mercado de telecomunicaciones. Como consecuencia de dicha apertura el país ha visto diversificar y aumentar sus servicios en esta área, incluyendo el acceso a la Internet. Se estima el número de personas usuarias de la Internet en 70.000, aunque la asignación de cuentas electrónicas como parte del servicio telefónico de las operadoras introduce una complicación adicional en la interpretación de esta y otras cifras.

Esta transformación sectorial en telecomunicaciones se inserta en una realidad social y económica de fuertes desigualdades. Más del 70 % de la población guatemalteca vive en condiciones de pobreza y un 28% no alcanza a tener las mínimas condiciones de vida en comparación al resto de la sociedad, tales como agua potable, nutrición o años esperados de vida (Ver en anexos tabla 1).

Al igual que en otros países centroamericanos, el acelerado dinamismo del sector de telecomunicaciones se concentra fuertemente en el mundo de las empresas, en la ciudad capital y en los grupos socioeconómicos medios-altos. Dado que no existen medidas sociales fuertes que la compensen, es de esperar que la introducción de nuevas tecnologías en el mejor de los casos reproduzca las brechas sociales existentes.



La educación es un factor importante que influye en el uso e implementación de sistemas y tecnologías de información ya que el 35 % (Banco Mundial, 2000) de la población analfabeta (ver anexo 1), esta situación contribuye a que se tenga que alfabetizar en dos sentidos, una alfabetización típica y una informática. En un país donde su población no cuenta con educación informática es más difícil la introducción y uso de tecnologías de información por lo cual se constituye en una barrera para las mismas. (Ver en anexos 1)

Considerando el porcentaje de población pobre según ingresos, existe al menos un 40% de la población guatemalteca cuyo acceso a la Internet, siendo posible, será altamente dependiente de las acciones de carácter público. Además, no más de un 20% del total de la población del país estaría en condiciones de obtener servicios de la Internet a través del mercado (porcentaje que prácticamente desaparece en el medio rural).

Esta es una característica que se deriva directamente del nivel de pobreza y constituye en una barrera para la introducción de tecnologías de información en el país, la infraestructura en comunicaciones es la más importante para desde el punto de vista de las tecnologías de información, para darnos una idea clara de la situación actual se presentan de las comunicaciones en Guatemala se presentan algunos datos (ver en anexos 2).

En Guatemala la mayor parte de industrias es pequeña y mediana industria, las cuales por sus características tienen capacidades limitadas a tecnologías de información, la mayor parte de sus operaciones son transaccionales. Las grandes industrias que son pocas (industria cervecera, azucarera y de cacao) emplean tecnologías de información (SISCO,



2004), tales industrias tienen la capacidad, saben que invertir en tecnología no es un gasto sino que una necesidad y tienen que hacerlo como parte de su estrategia ya que enfrentan externamente una competencia muy férrea e internamente la posibilidad de que las barreras de tipo monopólico sean rotas y pierdan el actual posicionamiento que tienen en el mercado, más sin embargo existe cierta ignorancia o desinformación del beneficio que traen consigo los sistemas y tecnologías de información.

Las leyes gubernamentales muchas veces juegan un papel muy importante si no se aplican leyes que puedan cambiar el uso de las telecomunicaciones o frecuencias esto representa una barrera más para el desarrollo de las tecnologías de información por ejemplo con respecto al uso de frecuencias radiales y frecuencias telefónicas.

Por ejemplo las telecomunicaciones como en mucho países han sido monopolios estatales los cuales muchas veces no tienen la capacidad para invertir por ejemplo en 1,998 el gobierno de Guatemala privatizó la empresa de teléfonos de Guatemala (GUATEL) la cual fue comprada por Teléfonos de México (TELMEX) convirtiéndose desde 1998 en un monopolio privado con la única diferencia que aumento la inversión en teléfonos.

A continuación se describe el desarrollo actual de la Internet en Guatemala, en función de los siguientes aspectos: cobertura y equidad, usos y presencia pública, y costos de servicio.

3.3.4. Cobertura y equidad



Desde la apertura de las telecomunicaciones, ha surgido un importante crecimiento en el uso de la Internet entre la población del país. Esta percepción se ve acompañada con las estimaciones disponibles: mientras que en 1996 las personas usuarias se estimaban entre 4.400 y 5.000, actualmente se estima que son unas 65.000, equivalente al 0.7% de la población del país (SIT, 2003).

Al mismo tiempo, y siendo Guatemala un país con serios problemas de desigualdad social y económica, es de esperar que dichas brechas se reproduzcan en el acceso a los servicios de telecomunicaciones. Por ello aunque la percepción es de crecimiento, las personas indican que el desarrollo de la Internet en Guatemala se ha concentrado en los sectores medios altos de la población.

Asimismo, el contraste entre ciudad de Guatemala y el resto del país es sumamente marcado, por lo que en un momento se puede afirmar que la Internet no existe fuera de ciudad de Guatemala además se podrían hacer algunas otras aseveraciones como la diferencia básica (entre el medio rural y el urbano radica) en el tipo de acceso, de enlace, y de mentalidad de las personas. En ambos casos el sector rural tiene desventaja. Gente fuera de la capital está menos sensibilizada a la tecnología y en los enlaces hay poca capacidad.



Las diferencias entre la ciudad capital y el resto del país se deben a varios factores desde la oferta tecnológica existente (que fuera de la capital es, o bien nula o bien de insuficiente calidad), hasta las tarifas. Además, las propias características culturales de la población, como el uso de los idiomas mayas (ya que en Guatemala existen 22 idiomas mayas).

También se puede afirmar que todos están enfocados a digitalizar y a instalar redes de fibra óptica en la capital, pero en el resto del país, hay sistemas alámbricos analógicos a 45 kilómetros de la capital ya la red es analógica.

En este sentido, existe una deuda con la equidad social. Esto último está, en gran medida, dado por la brecha que genera un gran dinamismo de la oferta hacia sectores de la población con capacidad de consumo, y el rezago de las políticas sociales que podrían hacer llegar esta oferta a sectores y grupos no rentables (ver anexo 2).

3.3.5. Costos

“La estimación en relación con el ingreso *per cápita* en Guatemala lo ubicó en el segundo lugar más bajo de la región centroamericana (5,94%, del ingreso mensual), luego de Panamá. La estimación se realizó para 30 horas de conexión, y equivalía a US\$ 60

incluyendo 5.69 de tarifa básica y .03 por impulso), ó a una tarifa plana de US\$127 mensuales (considerando costos telefónicos y de conexión a la Internet).»²⁰



Junto con limitaciones culturales y educativas importantes, los costos son uno de los principales obstáculos que existen actualmente para que la mayoría de la población guatemalteca pueda utilizar la Internet.

El proceso de apertura y la agresiva competencia por clientes que ésta generó, motivó dos tipos de acciones. Por un lado, las operadoras telefónicas comenzaron a ofrecer el servicio de la Internet en forma gratuita, es decir, sin pago por el derecho de uso. Además ofrecen planes de financiamiento de equipo o de entrega de equipo, a cambio de horas de navegación.

Ambas modalidades han promovido mayor consumo telefónico, el que actualmente es uno de los obstáculos para que una gran parte de la población no pueda costear el uso de la Internet.

El problema del costo telefónico como barrera para el uso de la Internet se agrava en la población fuera de la capital, dado que generalmente su conexión a este servicio requiere

²⁰ Rodríguez Rodríguez José, **Ob. Cit.** Pág. 69

de llamadas interurbanas. Cualquier llamada de fuera del área metropolitana se considera llamada de larga distancia.



La Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) considera la necesidad de contar con tarifas planas para el uso de la Internet, que no se ha logrado hasta el momento. Sin embargo, hasta el momento, no se dispone de opciones concretas de financiamiento de dichas tarifas.

Actualmente la empresa de teléfonos de Guatemala (TELGUA) ofrece la Internet por \$.05 en la ciudad capital de Guatemala y alrededor de \$0.07 en el interior del país. En la segunda ciudad en importancia, Quetzaltenango, una empresa de cable denominada DX ofrece el servicio por cable de la Internet a un costo de \$50 y \$75 dólares según la velocidad en Kbps (miles de bits por segundo) de la conexión.

3.3.6. Programas sociales de interconectividad

En materia de política social las acciones son incipientes. A continuación se describe la situación en materia de telefonía rural, masificación de la conectividad a la Internet, y su incorporación en la educación pública. En general, se percibe una escasa presencia de entidades públicas e iniciativas públicas involucradas con el desarrollo social de la Internet. Una universidad privada, la Universidad Francisco Marroquín, es el actor privado que de algún modo está llenando el vacío público en materia de política social.



3.3.7. Telefonía rural

Las iniciativas para proveer servicios de telecomunicaciones a la población que habita en zonas no rentables del país son incipientes y habrá que hacer un seguimiento por algún tiempo más, antes de poder valorar dichas acciones. Me refiero a líneas telefónicas fijas, porque la cobertura por celular es casi total en todas las áreas del país con las diferentes empresas que prestan este tipo de servicio.

3.3.8. Conectividad a la Internet

Actualmente, la Internet es una realidad de los sectores sociales y económicos de la ciudad de Guatemala. Fuera de la capital la Internet es muy incipiente. Si bien algunas personas entrevistadas mencionan que se habla de instalar la Internet en escuelas y municipios del país, por lo pronto, no se ha propuesto un plan concreto con este objetivo.


Entre las acciones más relevantes en curso desde el sector privado, se encuentra la alianza establecida entre la Universidad Francisco Marroquín con el Banco Industrial y otras empresas como TELGUA e IBM. El objetivo de la alianza es crear puntos de *conectividad* la Internet desde todos los municipios del país, a partir de lugares ya montados en la comunidad (por ejemplo, farmacias), en los cuales la población puede obtener diferentes servicios. Estos centros originalmente se llamaron centros ideas y actualmente están en proceso de red denominación como centros digitales del futuro.

Además, la Universidad Francisco Marroquín se encuentra desarrollando contenidos de capacitación en usos, y acciones destinadas a promover la apropiación de las herramientas por parte de los usuarios. De esta manera, paralelamente a los objetivos comerciales de las empresas involucradas, también se está llevando a cabo un conjunto de esfuerzos con impacto social en poblaciones de distintos niveles socio económico y localizado fuera de la capital del país.

La creación de centros depende de las comunidades: si son remotas y pequeñas su creación puede ser en la escuela (pública o privada) y fuera del horario de clases para el público en general. Al mismo tiempo, durante el horario escolar, niños(as) y maestras(os) pueden hacer uso de los equipos. Cuando se trata de comunidades con mayor población, es posible que el centro sea más grande y/o en un espacio especialmente destinado a tales efectos.

Los servicios son pagados, aunque a costos muy por debajo de los del mercado. Actualmente existen 84 centros, incluyendo las iniciativas de estudio que se describen en el apartado siguiente. La idea es que en estos centros la población tenga acceso a teléfono, fax, la Internet e información agro-comercial, entre otros. Por el momento se cuenta con los *Tele- Centros* Guatemaltecos (ver anexo 3).

En general, las acciones públicas para promover conectividad a la Internet que se han iniciado en otros países de la región todavía no se encuentran en marcha en Guatemala.



Sumado a las tímidas acciones educativas, es de esperar que este rezago aumente la brecha entre la población que accede a servicios de mercado y quienes no. La brecha esperada es más grave se consideran que los sectores medios altos se encuentran accediendo a los últimos avances del desarrollo tecnológico, mientras en el resto de la población un amplio porcentaje no ha accedido ni siquiera a los servicios de electricidad, de telefonía; mucho menos la Internet, que para algunos es de un fácil acceso en cualquier momento. En este sentido, la timidez y el rezago de las políticas parecieran reforzar los problemas de estructura social existentes en el país. De esta manera se mantiene la distancia entre quienes disfrutan de prácticamente todos los bienes accesibles en países más desarrollados y quienes no cuentan con los servicios básicos de un país subdesarrollado. (Ver anexos 3)

Hasta el momento, el Ministerio de Educación, en Guatemala, no es un protagonista sobresaliente en materia de desarrollo de la Internet. Aunque se ha mencionado desde hace mucho tiempo, sin ningún resultado, la instalación de computadoras en algunas escuelas públicas fuera de la capital, este esfuerzo no habría prosperado más allá de dicha instalación por falta de capacitación del personal docente involucrado. Actualmente se proyecta la instalación de computadoras en quince escuelas públicas de nivel primario. Las acciones serían parte de un proyecto piloto y serían financiadas con fondos del Banco Mundial. El proyecto aún se encuentra en negociaciones.

Existe una entidad pública, el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), que desarrolla acciones de capacitación a personal de empresas privadas. Se



trata de cursos de buena calidad. Sin embargo, no se reporta en qué grado la formación de este instituto incluye la capacitación en el uso de la Internet.

El sector privado, en cambio, sí ha venido desarrollando acciones destinadas a incorporar el uso de la computadora en general y de la Internet en particular, como parte de la enseñanza primaria y secundaria. Estas iniciativas han tenido lugar en escuelas y colegios privados de la capital aunque no tan claramente fuera de ciudad de Guatemala.

Actualmente existe una iniciativa privada para enlazar escuelas y colegios, desarrollar programas con uso de tecnologías en materia educativa. Por ahora sólo enlaza privados pero sí ha involucrado a la capital y el interior.

En el nivel universitario existe un actor privado que ha tenido un papel muy importante en materia de servicios educativos. Esta universidad viene llevando un conjunto de acciones mencionadas más arriba, entre las cuales se encuentra la capacitación de maestros de enseñanza pública de nivel primario.

Si bien se trata de iniciativas privadas, muchas de estas tienen un componente social más allá de la venta del servicio. Este es el caso de la capacitación a maestros públicos en temas como informática educativa, la cual si bien se cobra, también se realiza los sábados y se subsidia con horas de servicio gratuito del cuerpo de profesores de la Universidad Francisco Marroquín.



Otro ejemplo, son las acciones de capacitación dirigidas a los adultos mayores. Dada la ausencia de participación del sector público en este campo, las iniciativas sociales del sector privado adquieren una doble relevancia. Es por ello que las propuestas educativas de la Universidad Francisco Marroquín ofrecen posibilidades de estudio desde los departamentos, fuera de la capital. Sin embargo, no se identifican acciones dirigidas a la población rural.

La disponibilidad de recursos humanos capacitados es materia de diferentes opiniones entre los entrevistados; desde quienes consideran que existe una oferta enorme (que les permitiría ser contratados fuera del país si no se les aprovecha en el suyo) hasta quienes consideran que si bien la oferta es escasa, la que hay cuenta con excelente nivel técnico. Por otra parte, algunos piensan que estos recursos humanos son el producto de una buena oferta universitaria o terciaria, e incluso otros que sostienen que se trata de gente de otras disciplinas, generalmente formada en el propio mercado de trabajo.

Se menciona que hace falta un mayor desarrollo de oferta educativa universitaria en telecomunicaciones, por ejemplo ingeniería o maestría en telecomunicaciones. Actualmente, son las diferentes carreras en ingeniería de sistemas las que generalmente proveen profesionales que se especializan en el área de telecomunicaciones, una vez insertados en el mercado de trabajo.

En suma, el sector educativo tiene por delante importantes desafíos, muchos de los cuales parecen prioritarios para el desarrollo de la Internet en las escuelas y colegios. Esta situación habla de la brecha entre los sistemas educativos público y privado.



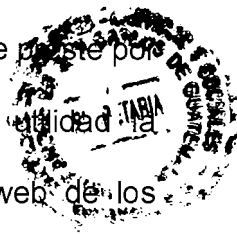
Está claro que si el Estado estuviera desarrollando el uso de nuevas tecnologías en la Internet en el sistema educativo público, aún estaría dejando fuera a una gran parte de la población que no accede o deja tempranamente el sistema educativo formal. Sin embargo, dada la desigualdad social y económica existente en el país, esto sería un salto importante. A pesar de lo cual, aún no se identifican acciones decididas en este sentido.

Cabe mencionar que otra la Universidad Rafael Landívar ha estado haciendo uso de las telecomunicaciones para capacitar aproximadamente 600 personas entre profesores, estudiantes y distinto personal por medio del programa de aulas virtuales del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) llegando dicha capacitación al *campus* central de Guatemala así como a las distintas extensiones en el interior del país de la Universidad Rafael Landívar (CNN, 2004).

3.3.9. Ejercicio legal e ilegal de la abogacía en la Internet

El ejercicio de la abogacía en la Internet requiere que los profesionales del derecho sean reconocidos como tales y se evite la mala práctica en línea o ejercicio ilegal de la abogacía en la Internet, que consiste en el desarrollo de actividades jurídicas en el ámbito informático por profesionales sin formación jurídica o sin el título profesional correspondiente, en el ciberespacio. En los distintos países hay normas jurídicas, (similares a la contenida en el Artículo 285 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Perú), que dispone que para patrocinar legalmente y por tanto ejercer la abogacía se requiere:

Tener título de abogado. Creemos que este requisito aún cuando el servicio se preste por la Internet debe ser cumplido. Para estos efectos, por ejemplo será de utilidad la posibilidad de consulta en línea de los abogados hábiles en las páginas web de los colegios profesionales, tal como la que existe en la correspondiente página web del Colegio de Abogados de Lima. Será recomendable plantearse la opción de un intercambio de información sobre esta materia entre los distintos colegios de abogados, de forma de evitar que quien no tenga título ejerza como tal.



Hallarse en ejercicio de sus derechos civiles. Las distintas legislaciones establecen sanciones que limitan el ejercicio de derechos civiles, sean por condenas privativas de libertad, de inhabilitación u otras. Esta información es recomendable que también pueda ser materia de consulta en la Internet. En el Perú, con la reforma y modernización del Poder Judicial, ésta información está sistematizada y técnicamente es factible su acceso por la Internet en la página web del poder judicial respectivo, por lo que sería recomendable que el respectivo link estuviese en la página de los colegios de abogados.

Estar inscrito en el Colegio de Abogados del Distrito Judicial correspondiente, y si no lo hubiere en el Distrito Judicial más cercano. La inscripción en el colegio de abogados correspondiente implica el cumplimiento de determinados requisitos como la presentación del título profesional, cumplimiento de asistencia a la práctica forense, etc. El ejercicio de la abogacía en la Internet plantea la solución de problemas de acreditación del título de un país en otro país, o de ejercer la abogacía simultáneamente en varios países a través de la Internet, lo que implicaría que esté simultáneamente registrado en distintos colegios de abogados y consecuentemente esté al día en las cuotas correspondientes.



Debe tenerse en cuenta el concepto de la profesión de abogado, el cual tiene que adecuarse al cambio de la sociedad, por ejemplo se define que el “abogado es el Licenciado o Doctor en Derecho que, incorporado en un Colegio o habilitado ante los Tribunales, asesora y absuelve consultas, emite dictámenes por escrito, dirige técnicamente pleitos civiles y recursos administrativos y mantiene defensas o acusaciones en causas penales. O bien, se especializa en alguna de estas actividades. Aunque el Abogado completo –el Abogado completo y verdadero- es el que no pone límites a su actividad jurídica.”²¹ Pero esta definición deberá concordarse con los problemas jurídicos de la Internet como quien es el juez competente y cual es la ley aplicable y asimismo a qué abogado puede recurrir tanto las personas naturales o jurídicas para resolver sus problemas jurídicos que se originan en el ciberespacio.

Ahora las disposiciones sobre ejercicio ilegal de la abogacía deben adecuarse también al ejercicio de la abogacía en la Internet por cuánto “el ejercicio de la profesión por persona que carece de título para abogar, resulta comportamiento inmoral en cuánto contradice la norma legal que prohíbe ejercer profesión ahí donde existen abogados... el favorecimiento al ejercicio ilegal de la profesión constituye violación consciente de las normas de ética y abdicación de la misión social del abogado”.²²

El abogado sirve al derecho y la justicia también en el ciberespacio y por tanto las normas legales y éticas es necesario que contemplen estos supuestos.

²¹ Martínez Val, José. **Abogacía y abogados. Tipología profesional, lógica y oratoria forense, y deontología jurídica** Pág. 47

²² Cuadros Villena, Carlos Ferdinand. **Ética de la Abogacía y Deontología Forense.** Pág. 29.



La represión penal del ejercicio ilegal de la abogacía y la aplicación de los principios de legalidad y territorialidad de la acción penal, deben debatirse también en el contexto de los delitos informáticos. Será necesario determinar que los requisitos legales exigidos sean cumplidos y que sean similares o equivalentes a los exigidos en los distintos países.”

3.3.10. Derecho Comparado

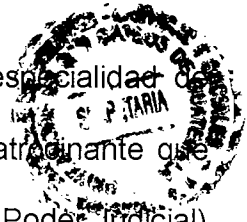
✓ Ejercicio de la abogacía en Internet en la especialidad de derecho informático

El ejercicio de la abogacía y el notariado, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, en Internet en la especialidad de derecho informático debe tener en cuenta que “el mundo hoy día se está haciendo más pequeño, la tecnología está socavando las barreras geográficas (aldea global). La práctica del derecho ha variado sustancialmente, si por un instante echamos un vistazo a los medios con que el abogado cuenta para realizar su trabajo intelectual, nos percataremos que a comparación del siglo pasado e incluso a principios de éste, las condiciones han cambiado radicalmente. En estas últimas décadas los abogados han ampliado su campo de acción, ya no sólo se le ve al abogado en el

Palacio de Justicia. Si no más bien es el asesor y consultor por excelencia.²³”

²³ Reyes Miranda, Jaime. **Bases y Perspectivas de la Abogacía Moderna** Pág. 6

Para reflexionar sobre el ejercicio de la abogacía en la Internet en la especialidad de derecho informático es necesario basarse en los deberes del abogado patrocinante que establece la legislación peruana, (en el Artículo 288 de la Ley Orgánica del Poder Judicial) analizando y concordando dichas disposiciones con el quehacer profesional del abogado que se desenvuelve en el campo del derecho informático:



“Entre los deberes del abogado patrocinante en un contexto jurídico informático, se tienen los siguientes:

✓ **Actuar como servidor de la justicia y como colaborador de los magistrados.**

La función del abogado y del notario es promover la declaración y la realización del Derecho y cuando la tecnología lo permite puede hacerlo utilizando la Internet, siempre y cuando no ponga en duda la tan ansiada certeza jurídica, por ejemplo ya se ha planteado la posibilidad legal que las demandas y notificaciones en un proceso puedan realizarse utilizando el correo electrónico, reconociéndose en consecuencia también el domicilio virtual. El abogado tiene la misión de iniciativa, siendo un verdadero promotor de la justicia. Demanda para un cliente, ciertamente. Pero lo hace sobre una fórmula casi sacramental: es justicia que pido, no agota su misión en la oficina de su estudio jurídico ni en el foro. Vive para la sociedad, por eso es responsable, genérica y profesionalmente, ante ella no menos que ante los clientes, los tribunales o el derecho. Conforme el proceso virtual con el uso de la tecnología informática que permite las videoconferencias, el uso de la multimedia y otros avances, se generalice el ámbito del ejercicio de la abogacía en la Internet se ampliará y más aún se requerirá, que su ejercicio y solución de los problemas jurídicos que

plantea la informática en el campo propio del Derecho Informático sea realizada por especialistas en este campo.



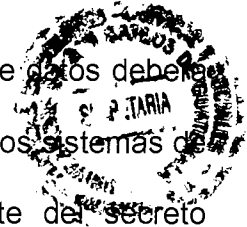
- ✓ **Defender con sujeción a las leyes, la verdad de los hechos y las normas del Código de ética profesional.**

En su actuación el abogado en la especialidad de derecho informático, deberá tener presente los problemas de jurisdicción y competencia así como de la ley aplicable de los conflictos jurídicos que se originen en la Internet. Por otra parte, para defender la verdad de los hechos deberá conocerlo efectivamente, para ello será necesaria una efectiva comunicación con su cliente y que pueda conocer virtualmente los hechos en forma eficaz. En este orden de ideas hay una modalidad de conversación en la red en la cual, mediante video y audio, los sujetos dialogan en primera persona, en pleno ejercicio de sus respectivas identidades. Nos referimos a las distintas modalidades de videocomunicación: videoteléfono, ordenador personal con función videotelefonía y rollabout. Con estos medios, los participantes, situados en dos o más sedes, se ven y se escuchan, dando lugar a una relación interactiva en tiempo real.

- ✓ **Guardar el secreto profesional.**

En el ejercicio de la abogacía en la Internet, el cumplimiento de este deber estará en relación a las medidas de seguridad adoptadas en su comunicación electrónica, tanto en la

efectuado con los propios clientes como con las autoridades. El mensaje de datos debe estar debidamente encriptado y será recomendable utilizar firma digital y otros sistemas de seguridad de forma tal que los datos e información que forman parte del secreto profesional no sean accedidos indebidamente ni lo conozcan terceros no autorizados.



✓ **Cumplir fielmente con las obligaciones asumidas con su cliente.**

Para el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el abogado con su cliente, la información y los datos que forman parte de estas obligaciones deberán de estar debidamente resguardadas, evitándose las alteraciones. Asimismo, las obligaciones pactadas a través de la contratación electrónica deberán tener las medidas idóneas que garanticen su efecto legal y valor probatorio. Los medios de pago, tanto de honorarios como de costos y costas en forma electrónica tendrán que tener las medidas de seguridad correspondientes.

✓ **Consignar en todos los escritos que presenten en un proceso su nombre en caracteres legibles y el número de su registro en el Colegio de Abogados, y su firma en los originales, sin cuyos requisitos no se acepta el escrito.**

El uso de la firma electrónica en los escritos de los abogados, deberá estar concordada con la legislación vigente en la materia. En otras palabras las leyes que se emitan sobre

firma electrónica y firma digital deberán contener el supuesto de su utilización en el ejercicio de la abogacía, de forma tal que este deber pueda cumplirse electrónicamente.



✓ **Denunciar a las personas que incurran en el ejercicio ilegal de la abogacía.**

Para lo cual será necesario, que el registro de abogados hábiles se encuentre disponible en la Internet en la página web de los colegios de abogados, como ocurre en la página web del Colegio de Abogados de Lima.”

✓ **Regulación peruana sobre la seguridad en la Internet.**

La legislación internacional ha demostrado su preocupación por la seguridad de las operaciones en la Internet.

De alguna manera una suerte de notarios electrónicos que pueden o no ser utilizados para certificar una firma electrónica. Pero las partes serán libres de utilizarlos o no al no incorporar como requisito de validez de ningún contrato celebrado por la Internet ninguna forma de obligatorio cumplimiento, en ese sentido la normatividad, incorpora explícitamente el salvo pacto en contrario que sugiere el Epstein, es decir, una regla que las partes puedan entender fácilmente si quieren utilizar el sistema, si no quieren no.

El problema que enfrenta, es cómo responder a la pregunta referida a la identificación de quien envía un mensaje electrónico. ¿Cómo se que quien envía el mensajes es quien dice



qué es? La respuesta que da la norma es mediante la certificación de la firma digital. Sin embargo, con buen criterio deja a las partes libres de escoger, otro medio para alcanzar el mismo fin o, en todo caso, para asumir el riesgo de que la persona no sea quien dice ser, y por tanto puede evadir su obligación.

En otras palabras, describe como una opción una casa de ladrillos, pero deja en libertad a las partes de vivir en una de madera, en una de paja o simplemente en la intemperie.

Sin duda la intención es buena, y el enfoque tiene el mérito de respetar la autonomía de las partes. Sin embargo es de esperar que la norma tenga poca vigencia en la práctica.

El principal medio de la legislación es que evita caer en la tentación de crear normas complejas y obligatorias, dejando abierta, a la voluntad de las partes la adopción de las medidas de seguridad que estas estimen pertinentes, sin embargo su defecto principal es considerar que su vigencia se basará al estar en una ley antes que en la capacidad real de competir con alternativas privadas que brinden seguridad a los usuarios por la Internet.”²⁴

²⁴ Núñez Ponce, Julio. **Derecho Informático** Págs. 22 y 23.

3.3.11. Ética



“La ética proviene del griego *Ethikos* cuyo significado es *Carácter*. Tiene como objeto de estudio la moral y la acción humana. Su estudio se remonta a los orígenes de la filosofía moral en Grecia y su desarrollo histórico ha sido diverso.

Una doctrina ética elabora y verifica afirmaciones o juicios. Esta sentencia ética, juicio moral o declaración normativa es una afirmación que contendrá términos tales como *malo, bueno, correcto, incorrecto, obligatorio o permitido*, referido a una acción o decisión. Cuando se emplean sentencias éticas se está valorando moralmente a personas, situaciones, cosas o acciones. De este modo, se están estableciendo juicios morales cuando, por ejemplo, se dice: *Ese político es corrupto, ese hombre es impresentable, su presencia es loable*. En estas declaraciones aparecen los términos *corrupto, impresentable y loable* que implican valoraciones de tipo moral.

- La ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y, desde este punto de vista, cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral.
- La ética es una rama de la filosofía que estudia la vida moral del hombre. Se centra en el comportamiento de la persona y, por ende, en su conducta responsable. Estudia la verdad última acerca del sentido de la vida humana, reflexiona sobre el significado último y profundo de la vida moral y se pregunta por el fin que persigue el hombre en su vivir, para determinar, a partir de esa meta, aquellos comportamientos por los cuales podrá alcanzar su felicidad. El ámbito de la realidad estudiado por la ética está constituido por la persona humana, considerada en el ser y en la configuración buena (virtuosa) o mala (viciosa) que se da a sí misma mediante sus acciones.



- Es una ciencia normativa: no solo se limita a contemplar y valorar los actos humanos sino que diferencia lo que es de lo que *debe ser*. Para ello impone una serie de parámetros que catalogan las conductas del ser humano según sean buenas o malas y respecto de si están ordenadas al fin último del hombre (sea éste Dios o cualquier otro fin último que el hombre se plantee como bueno, esto es: la felicidad, la sabiduría, etc.). La ética pretende esclarecer filosóficamente la esencia de la vida moral, con el propósito de formular normas y criterios de juicio que puedan constituir una válida orientación en el ejercicio responsable de la libertad personal.²⁵

Es un saber práctico no solo porque se refiere a las acciones, sino porque es un conocimiento que acompaña y dirige la acción, orientando el recto uso de la libertad: es un saber directivo de la conducta humana. Su principal finalidad está en la realización de esos conocimientos. Por eso, las demás ciencias están, en cierto modo, subordinadas a la ética, porque ésta se ocupa del fin y del valor que trascienden y juzgan todos los otros valores y los otros fines. Por ello puede fijar normas de contenido absoluto e incondicionado y establecer, de este modo, pautas que constituyen puntos de referencia para las otras disciplinas.

Antiguamente se consideraban a la ética y a la moral como dos términos con significado diferente, pero en la actualidad la tendencia es la de considerarlos con idéntica significación, por lo que ambos estudian los principios que orientan la conciencia en la búsqueda de la elección y de la ejecución del bien.

²⁵ <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=%C3%89tica&olddid=19466531>



Kant, el filósofo que más influyó en el pensamiento moderno, postula tres fórmulas de imperativo categórico las cuales son: Ordena tu voluntad de modo que siempre cumplas con tu deber, Obra con la idea de tu voluntad como legisladora universal y Obra de manera que trates siempre a la humanidad, en ti y en otros, como un fin y no como un medio. La ética kantiana es una ética que parte de la base en que, la moral, es un hecho de conciencia, es la única cosa perfectamente buena (evidencia en la que, aparentemente, todo el mundo esta de acuerdo) y que además se considera buena únicamente si esta basada en el deber. Es decir que la norma fundamental del actuar moral no será la conciencia ni una ley, sino el deber que se presenta al individuo como un imperativo y de este modo se convierte en una norma universal del actuar.

Otros autores que hablaron de ética fueron:

- **Max Scheler** (quien rechaza el formalismo trascendental: la ética se basa en un contenido o material, los valores, y no en un mero concepto universal, puramente formal, elaborado por la inteligencia)
- **Georg Hegel** (quien toma como punto de partida la crítica kantiana, identifica el mundo con el pensamiento e integra en un universal todo lo que constituye el objeto del conocimiento)

Antes de ellos el tema de la ética fue abordado por los griegos (Sócrates, Platón, Aristóteles, Pirrón, Sexto Empírico), por varios padres de la iglesia (San Agustín, Santo Tomás de Aquino) y por muchas corrientes filosóficas que de un modo u otro intentan negar o relativizar a la ética como ciencia (escepticismo, relativismo, subjetivismo, utilitarismo, positivismo y otras).



La transmisión de información es un aspecto fundamental en la sociedad en la que vivimos. A través de ella todos podemos saber lo que ocurre en el ámbito público, tanto político como económico o social. La información es tratada como un bien público por lo que, en los medios de comunicación, se exige más ética. Con esto no se pretende la aplicación de más leyes restrictivas, que podrían acabar, incluso, en la censura propia de los estados autoritarios o totalitaristas, sino más control sobre uno mismo. En este caso, se da por supuesta la aplicación de una autorregulación periodística que depende de las circunstancias de cada medio.

3.3.12. Clasificación de la ética

“La ética como ciencia y doctrina educadora de buen actuar y del correcto seguir de la vida, se subdivide en diferentes ramas:

- Ética normativa o teoría de:
 - Los valores morales (axiología moral)
 - La buena vida o vida feliz (eudemonología)
 - El deber, las normas morales o la conducta (deontología)
- Ética aplicada, que se ocupa de una parcela de la realidad, como:
 - La bioética
 - La ética hacker
 - La deontología profesional o ética de las profesiones (por ejemplo: ética médica, ética científica, ética judicial, etc.).
- Metaética valoración de las teorías éticas



- Ética empírica
- Ética utilitarista
- Ética kantiana
- Ética revolucionaria
- Ética cristiana
- Ética epicureísta
- Ética individualista
- Ética ultramoderna
- Ética de la virtud
- Ética como asignatura²⁶

3.3.13 Ética específica del profesional del derecho.

Como medio más apropiado para organizar una verdadera actuación profesional, cada profesional tiene la obligación de convertirse en medio ejecutor del imperativo categórico de su investidura, por lo cual es esencial disciplinar sus actuaciones técnicas y científicas, perfeccionar su carácter y fortalecer su conducta dentro de las normas éticas. Entre los deberes fundamentales del profesional se encuentran en el Código de Ética Profesional:

- **La honradez:** es una cualidad reflexiva al servicio de toda persona respetuosa de su dignidad. Tiene como fin no engañar ni engañarse a sí mismo.
- **La honestidad:** radica en la confianza y el respeto que la persona o profesional será capaz de recibir, por comportarse como un elemento insobornable.

²⁶ [http://www.monografias.com/trabajos66/derecho-la Internet/derecho-la Internet2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos66/derecho-la%20Internet/derecho-la%20Internet2.shtml)



- **El estudio:** este levanta los niveles intelectuales y prepara al hombre a pasar por la vida conociendo lo útil y provechoso de ella para el fortalecimiento de las ideas progresistas y el auge de los sistemas modernos.
- **Independencia:** es la autonomía conquistada por la superación científica y técnica, y el espíritu de libertad que embarga al individuo. Es el actuar por cuenta propia en el ejercicio de sus actividades. Ser dueño de su propio destino.
- **Carácter:** es el conjunto de hábitos que forman en el individuo la conducta superior, la cual lo hace apto para afrontar las contingencias de la vida y con altura moral decidir lo que debe hacerse rectamente. Además, podría decirse que es el control de los impulsos y moderador de la voluntad. El profesional de carácter representa una garantía para los intereses que maneja en su vida social.
- **Cortesía:** las formas afables en el trato social son etiqueta que siempre debe llevar el profesional para distinguirse de la gente vulgar o tosca. La palabra amable, los ademanes moderados y las maneras gentiles son sus elementos peculiares.
- **Puntualidad:** el tiempo tiene un gran valor, tanto para nosotros como para quienes requieren de nuestra atención y servicios profesionales. En este aspecto se traduce nuestro valor y respeto por los demás, haciéndonos distinguir entre aquellos quienes desprecian todo lo que les sea ajeno, como es en este caso: el tiempo de los demás.
- **Discreción:** significa saber guardar silencio de los casos que se ven y se hacen, cuando estos ameritan secreto y es un rasgo de altura moral del individuo. Es la garantía moral accesoria de la personalidad que inspira al individuo a querer confiar el secreto, seguro de que sabrá solo responder con el silencio.
- **Prestigio de la profesión:** a nuestro parecer, la profesión en si no es la que da el prestigio al profesional, sino viceversa, es el profesional que la reviste de tal cualidad, en cuanto actúa con el cumplimiento del deber impuesto por las obligaciones propias de la



carrera con el empeño de superación, la potencialidad de la cultura, el revestimiento interior y exterior de dignidad que debe poseer cada profesional.

- **Equidad en el cobro de honorarios:** las tarifas de los profesionales son una guía para el cobro de los honorarios, hechas por entes externos a la profesión más no ajenos a la labor en que incurre el profesional.

La ética del profesional del derecho se rige por el Código de Ética. En donde se señala de manera específica que los deberes esenciales del abogado son: la probidad, independencia, moderación y la confraternidad. Partimos de que la probidad es la representación que hace un abogado a nombre de su cliente, la cual debe ser llevada con un alto nivel de dignidad. La independencia del abogado es propia del perfil de la carrera porque estamos ante un profesional liberal, que no se encuentra subordinado a un superior, sino a lo que sus principios y su preparación académica le pauten. La moderación implica en no incurrir en abusos, es obedecer ciertos parámetros éticos y morales que le exige su oficio. La confraternidad consiste en no incurrir en una competencia desleal respecto de sus colegas abogados, respetando la labor de los demás como la propia.

Debe actuar con dignidad tanto en el ejercicio de su profesión como en su vida privada.

Debe ser leal y veraz, no deberá aconsejar ningún acto fraudulento contrario a sus principios y lo establecido en el Código de Ética Profesional, así como se hace en el momento de la juramentación como profesional del derecho.

No deberá olvidar que como auxiliar y servidor de la justicia, su cometido es defender los derechos de su cliente con diligencia y estricta sujeción a las leyes.

Sus alegatos verbales o escritos deberán ser siempre moderados y precisos, con una energía adecuada, sin exigencias sino peticiones, solicitudes humildes pero bien fundadas



y con base, tanto legal como en los hechos. Deberá omitir expresiones sarcásticas o violentas.

3.3.14. La incorrecta utilización de la Internet por parte de las sociedades de información crediticia

En la actualidad en Guatemala existen varias sociedades de información crediticia, entre las más conocidas están: InforNet y TransUnion, las cuales obtienen los datos de los particulares por un medio no confiable, como es la consulta de los libros que están a la vista del público en los juzgados de la torre de tribunales en Guatemala, datos los cuales no son confiables en virtud que no están completos y se puede incurrir en error de un homónimo, de igual forma no están actualizados. En ese libro se encuentra una información escueta de la persona demandada y del proceso, no indica la fecha de finalización del mismo, y los personeros de estas sociedades no se toman el tiempo para actualizar este tipo de información que es tan importante. Luego estos datos los publican en una página de la Internet que es de su dominio, para tener acceso a esa página se debe suscribir por medio de un contrato de adhesión, por lo cual cobran un costo muy alto.

Si una persona, ya sea individual o jurídica, aparece en esta página con mal record crediticio y se trata de un error o que su proceso jurídico ya está finalizado, debe avocarse a dichas sociedades presentando pruebas y cancelando un aproximado de US\$50.00.



Esta mala utilización de la Internet no está regulada por la legislación guatemalteca, a pesar de que viola el derecho de defensa de las personas, ya que no tiene la oportunidad de solventar cualquier situación jurídica antes de que sus datos personales aparezcan como datos públicos en una página de la Internet.

Las consecuencias para los particulares son: no obtener una plaza laboral que han solicitado, la negación de un crédito y la mala referencia en su record personal.

Cuando las personas no cuentan con el dinero para pagar que sus datos no aparezcan en dicha página, pierden todo tipo de oportunidades, esto incrementa la pobreza y el subdesarrollo de Guatemala.

A pesar que se ha manifestado el descontento por este tipo de sociedades, el Estado no ha hecho mayor cosa para regular la actividad de estas sociedades que utilizan los medios informáticos y los datos públicos para perjudicar a las personas.

3.3.15. Notas finales

El consumidor y el usuario desde tiempos antiguos han estado en desventaja frente a las empresas, públicas o privadas, que prestan los servicios o bienes de consumo ya que por la necesidad de obtener los mismos, se había aceptado los tratos desiguales. Pero dentro de la evolución se ha logrado que esta situación mejorara. En el caso de Guatemala se logró la legislación de una ley de Protección del Consumidor y del Usuario, la cual conlleva

la utilización de varias herramientas que mejoraron la situación de los consumidores y usuarios frente a sus proveedores.



Por otro lado acceso y desarrollo de tecnologías de información parece ser cada vez más un privilegio para países ricos o bien denominados del primer mundo debido a que tienen los recursos necesarios para invertir en este tipo de tecnologías. A pesar que varias organizaciones privadas han realizado el esfuerzo por implementar el desarrollo de la tecnología en el país, no se ha llegado a la meta propuesta.

Lamentablemente las personas que tienen el acceso a la tecnología la utilizan para perjudicar a otros particulares, ya que la ética ha quedado relegada a un código y no a una realidad en la que, especialmente, los profesionales deben de sujetarse en el actuar diario, no solo en la parte profesional.

Para ello se creó la rama del derecho informático, la cual se utiliza tanto en el derecho privado como en el derecho público, debido que en la actualidad se contrata por medio de la Internet, tanto entre particulares así como entre un particular y el Estado. Este derecho informático, viene a regular la utilización de la Red para que ninguno de los contratantes salga perjudicado.

Este no es el caso de las sociedades de información crediticia en Guatemala, que no basan su actividad en ninguna norma establecida y a pesar de que sus datos no son del todo verídicos, cometen el abuso de cobrar cierta cantidad de dinero para corregir los errores en que han incurrido, además si el usuario desea que aparezca que la página que



su proceso judicial fue solventado, debe presentar una carta de solicitud de parte de la entidad o persona individual que lo demandó y una fotocopia del memorial de desistimiento o bien fotocopia de la sentencia judicial de parte del juzgado en el que se procesó su caso, el Estado de Guatemala para cumplir con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala debe regular la actividad de las mismas, darle seguimiento y establecer las multas necesarias para que se respete el derecho del particular en este tipo de actividades.



CONCLUSIONES

1. Las sociedades de información crediticia en Guatemala, violan el derecho de defensa de los particulares de forma arbitraria, por no estar regulada su función en la legislación guatemalteca. Lo más cercano a la medición de dicha actividad es la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, la cual, norma la actividad entre la persona que requiere de un servicio o de un bien y su proveedor.
2. Las sociedades de información crediticia a través de la Internet, publican los listados de los nombres de las personas que tienen dañado su record crediticio. Posteriormente, al momento de solventar su situación y de solicitar se excluya su nombre de los registros publicados, cobran cierta cantidad de dinero, hecho calificado como ilícito, porque el afectado no autorizó la publicación de sus datos personales en el dominio de la Internet de dichas entidades.
3. Las sociedades de información crediticia realizan contratos electrónicos con los usuarios que requieren tener acceso a la publicación de los datos de personas individuales y jurídicas, los cuales no están regulados en la legislación guatemalteca, haciendo un uso erróneo del invocando derecho informático, el cual no está aún desarrollado, ni implementado totalmente en Guatemala.



4. Existe falta de acceso a las páginas de las sociedades de información crediticia ya que si se quiere tener acceso hay que pagar una cuota mensual por lo tanto no existe una relación de igualdad entre la persona individual y la sociedades de información crediticia, aunado a lo expuesto anteriormente, para el acceso a dichas páginas el costo es demasiado alto.

5. Las sociedades de información crediticia no muestran la información de forma clara ni veraz, no les importan el daño que se le ocasiona a las personas y las consecuencias que conlleva tener un mal record crediticio, porque existen en sus listados muchos homónimos e información desactualizada la cual no es verificada al momento de publicarla.

RECOMENDACIONES



1. El Congreso debe crear una ley específica que regule la creación y el funcionamiento... debido de las sociedades de información crediticia para que no se viole el derecho de defensa cuando los datos personales son ingresados a las bases de datos.
2. Al ser creada la ley específica de las sociedades de información crediticia, también se debe regular la forma de contratación con los usuarios a quienes se les presta el servicio para que no se utilice de manera inadecuada la información
3. El Legislativo debe establecer en la creación de dicha ley, que la información crediticia no sea publicada en la Internet, sino que sea entregada a requerimiento del usuario.
4. Dentro de las regulaciones que se hagan a las sociedades de información crediticia, se debe establecer que toda información publicada sea verificada con anticipación para no causar un doble daño a los particulares.





ANEXOS



ANEXO 1



Tabla 1. Guatemala: indicadores sociales comparados con otros países centroamericanos

(Banco Mundial, 2003)

País	Índice de Pobreza Humana IPH	Pobreza según ingresos (%)			PIB per cápita (US\$)	Esperanza de vida (años)	Analfabetismo (%)
		Total	Urb.	Rural			
Guatemala	28	68	54	75	1009	64.2	35
El Salvador	21	48	39	62	1392	69.4	29
Honduras	25	74	67	48	753	69.8	--
Nicaragua	28	68	53	89	564	68.2	34
Costa Rica	4	20	17	23	2190	76.5	5
Panamá	9	27	25	34	2804	74.0	--

ANEXO 2

Algunas estadísticas de medios de comunicación en Guatemala (PNUD, 2002)

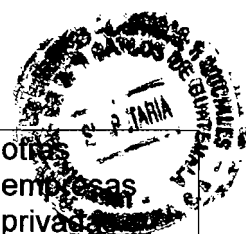


Medios de comunicación	Medición
Computadoras personales (% de la población)	0.80%
Líneas celulares (por cada 1000 personas)	30
Líneas telefónicas (por cada 1000 personas)	55
Televisores (por cada 1000 personas)	126

ANEXO 3

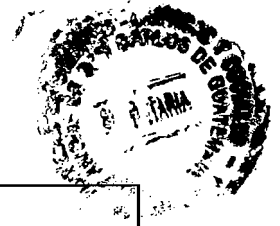
Guatemala: principales acciones públicas y privadas relacionadas con el desarrollo de la Internet (PNUD, 2002)

La Internet	Mercado servicios Internet	Soporte telefónico la población rural	Acciones especiales por conectividad	Acciones sector educativo público	Otras acciones relevantes
Programa	--	Fondo de Telecom., FONDATEL	--	Centros digitales del futuro (no solo sector público)	Centros tecnológicos comunitarios
Prestación	Privada (más de 10 proveedores)	Privada	Privada	Privada	Alianza entre la Universidad Fco. Marroquín y otras empresas privadas
Ente responsable	SIT	FONDATEL GUATEL	Universidad Fco. Marroquín	Universidad Fco. Marroquín	Alianza entre la Universidad Fco. Marroquín y

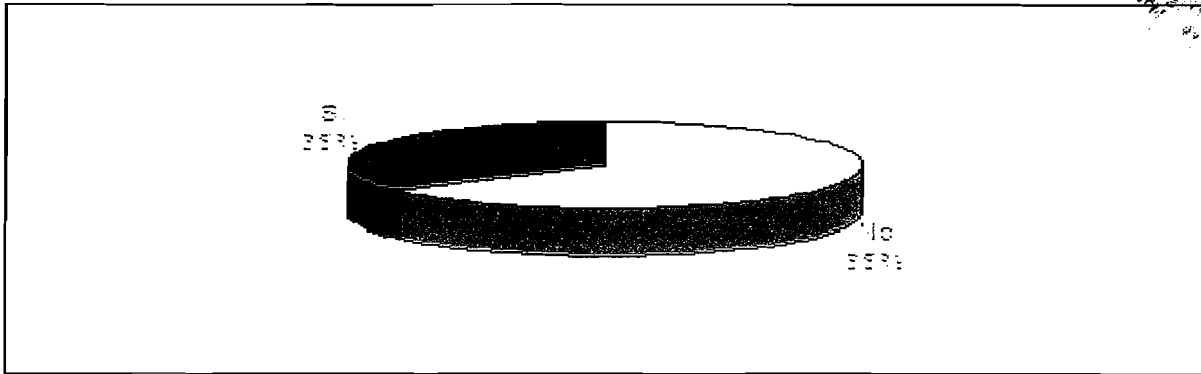


					otras empresas privadas
Financiamiento	Privado (clientes)	Público	Privado (clientes), subsidiado por otras actividades	Privado (clientes); subsidiado	Privado
Servicios	Todos	Expansión redes telefónicas	Conectividad y capacitación	Formación técnica y profesional	Conectividad, capacitación y creación de contenidos
Cobertura	70.000	Sin dato	84 centros (incluyendo de estudios)		Se espera alcanzar cada municipio del país (más de 300)
	Inversión en redes de fibra óptica				
Equidad	Salvo excepciones, acceso conmutado locales capital del país y algunas cabeceras departamentales	Orientado a telefonía comunitaria; no aún Internet	Destinado a población con escaso poder adquisitivo	Para población inserta en mercado laboral y nivel educativo secundario	Destinado a población media y de escasos recursos; recién comienza ejecución

ANEXO II



Gráfica 1. Porcentaje de Analfabetismo en Guatemala (Banco Mundial, 2000)



BIBLIOGRAFÍA



- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Ed. Heliasta S.R.L. Buenos Aires, Argentina. 1994.
- CASTAN TOBEÑAS, Jorge. **Derecho civil español común foral**. Ed. Reus Madrid. Novena Edición, 1969.
- CERVANTES AHUMANA, Raúl. **Derecho mercantil**. Ed. Herrero, S.A. México 1980.
- CORDERA MARTÍN, José María. **Diccionario de derecho mercantil**. Ed. Pirámide. Madrid, 1987.
- CORGORNO, Eduardo Guillermo. **Teoría y técnica de los nuevos contratos Mercantiles**. Ed. Merui, Argentina 1979.
- CUADROS VILLENA, Carlos. **Ética de la abogacía y deontología forense**. Editora FECAT, Lima, Perú, 1994.
- ESPIN CANOVAS, Diego. **Manual de derecho civil español**. Ed. Revista de derecho Privado, segunda edición, tomo 3, 1963.
- FARINA, Juan. **Contratos comerciales modernos**. Modalidades de la contratación Empresarial. Ed. Astrea, 1999. Buenos Aires, Argentina.
- GARRIGUES, Joaquín, **Curso de derecho Mercantil**. Imprenta Aguirre General, Ed. Alvarez de Castro 38 Madrid 3, Séptima Edición 1979.
- MARTINEZ VAL, José. **Abogacía y abogados. Tipología profesional, lógica y oratoria forense y deontología jurídica**. Editora FECAT, Lima Perú, 1981.
- NUÑEZ PONCE, Julio. **Derecho informático**. Marsol, Perú Editores. Lima Perú 1996 Primera Edición.
- OSSORIO, Manuel, **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Ed. Heliasta SR.L. Argentina 1976.
- Real Academia Española**, Edición 22
- REYES MIRANDA, Jaime. **Bases y perspectivas de la abogacía moderna**. Los Reyes, Casa Editorial. Lima, Perú. 1998.
- RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, José. **Derecho mercantil, obligaciones y contratos**. Ed. Universitaria, 1974.
- SANDOVAL DE AQUECHE, María Elisa. **Derecho civil y mercantil sustantivo, Aplicado al ejercicio jurisdiccional**. Escuela de estudios judiciales, s-f, Guatemala.
- <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=%C3%89tica&oldid=19466531>
- <http://www.monografias.com/computacion/la Internet>
- <http://www.monografias.com/trabajos/comercializa/comercializa.shtml>



<http://monografias.com/trabajos12/elorigest/elorigest.shtml>

<http://monografias.com/trabajos66derecho-la-Internet/derecho-la-Internet25html>

VÁSQUEZ MARTÍNEZ, Edmundo. **Instituciones de derecho mercantil**. Serviprensa Centroamericana, Guatemala, C.A. tomo único 1978.

VILLEGAS LARA, René Arturo. **Derecho mercantil guatemalteco**. Talleres de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Tomo III, 1985.

Legislación:

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

Ley del Organismo Judicial. Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala.

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

Código Procesal Civil y Mercantil. Decreto Ley 107 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala de 1964.

Código Civil. Decreto Ley 106 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala.

Ley de Defensa al Consumidor de Argentina. Nº 24240.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 06-2003

Ley Orgánica del Poder Judicial del Perú. Decreto Supremo No. 017-93-Jus.