



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala



Universidad Euskal Herriko
del País Vasco Unibertsitatea

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/*EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA*
FACULTAD DE DERECHO

MÁSTER UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN EN DERECHO
“SOCIEDAD DEMOCRÁTICA, ESTADO Y DERECHO”
PRIMERA FASE FORMATIVA DEL DOCTORADO EN DERECHO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACION GUATEMALTECA

TESIS DE POSGRADO / TRABAJO FIN DE MÁSTER

ALBA GABRIELA OSORIO PORTILLO

CARNET 2156913

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, JUNIO DE 2015

CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala



Universidad del País Vasco Euskal Herriko
Unibertsitatea

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/*EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA*
FACULTAD DE DERECHO

MÁSTER UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN EN DERECHO
“SOCIEDAD DEMOCRÁTICA, ESTADO Y DERECHO”
PRIMERA FASE FORMATIVA DEL DOCTORADO EN DERECHO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACION GUATEMALTECA

TESIS DE POSGRADO / TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

TRABAJO PRESENTADO POR
ALBA GABRIELA OSORIO PORTILLO

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN
EN DERECHO “SOCIEDAD DEMOCRÁTICA, ESTADO Y DERECHO”

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, JUNIO DE 2015
CAMPUS CENTRAL
UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

**AUTORIDADES DE LA
UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDÉS BARRÍA, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LICDA. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

DECANO: DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO

VICEDECANA: MGTR. HELENA CAROLINA MACHADO CARBALLO

SECRETARIO: MGTR. ALAN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO /
EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA**

RECTOR:	SR. IÑAKI GOIRIZELAIA
SECRETARIO GENERAL:	SR. JOSÉ LUIS MARTÍN GONZÁLEZ
VICERRECTOR DEL CAMPUS DE ÁLAVA:	SR. JAVIER GARAIZAR CANDINA
VICERRECTOR DEL CAMPUS DE BIZKAIA:	SR. CARMELO GARITAONANDIA GARNACHO
VICERRECTORA DEL CAMPUS DE GIPUZKOA:	SRA. ANA ARRIETA AYESTARAN
VICERRECTOR DE EUSKERA:	SR. JON ZARATE SESMA
VICERRECTORA DE ESTUDIOS DE GRADO E INNOVACIÓN:	SRA. AMAYA ZARRAGA CASTRO
VICERRECTORA DE ESTUDIOS DE POSGRADO Y RELACIONES INTERNACIONALES:	SRA. NEKANE BALLUERKA LASA
VICERRECTORA DE PROYECCIÓN Y TRANSFERENCIA:	SRA. AMAIA MASEDA GARCÍA
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN:	SR. FERNANDO PLAZAOLA MUGURUZA
VICERRECTORA DE ESTUDIANTES, EMPLEO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:	SRA. MAITE ZELAIA GARAGARZA
VICERRECTOR DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR:	SR. XABIER ETXANIZ ERLE
GERENTE:	SRA. MIREN LOREA BILBAO ARTETXE

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE DERECHO
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA**

DECANA:	SRA. JUANA GOIZUETA VERTIZ (CALIDAD E INNOVACIÓN Y PROFESORADO)
VICEDECANA I DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO:	SRA. ANA PÉREZ MACHIO
VICEDECANO COORDINADOR DE SECCIÓN Y RESPONSABLE DE EUSKERA Y PLURILINGÜISMO:	SR. IXUSKO ORDEÑANA GUEZURAGA
VICEDECANA DE POSTGRADO:	SRA. MAITE URIARTE RICOTE
VICEDECANA DE CALIDAD E INNOVACIÓN:	SRA. ANA ROSA GONZÁLEZ MURUA
VICEDECANO DE RELACIONES EXTERNAS Y ALUMNADO:	SR. JUAN MANUEL VELÁZQUEZ GARDETA
SECRETARIO ACADÉMICO Y RESPONSABLE DE PRÁCTICAS:	SR. MIKEL KARRERA EGIALDE

**DOCTORADO EN DERECHO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA
UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR Y DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/*EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA***

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA
UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR:

DR. ROLANDO ESCOBAR MENALDO

DECANA DE LA FACULTAD DE DERECHO
DE LA UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO/
EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA:

DRA. JUANA GOIZUETA VÉRTIZ

RESPONSABLE:

DR. FRANCISCO JAVIER CABALLERO
HARRIET

RESPONSABLE:

DR. LARRY ANDRADE-ABULARACH

COMISIÓN ACADÉMICA

PRESIDENTE:

DR. FRANCISCO JAVIER CABALLERO
HARRIET

VOCAL:

DR. FRANCISCO JAVIER EZQUIAGA
GANUZAS

VOCAL:

DR. IGNACIO MUÑAGORRI LAGUÍA

NOMBRE DEL ASESOR/DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

DR. JUAN MANUEL VELAZQUEZ GARDETA

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DE DEFENSA PÚBLICA

DR. FRANCISCO JAVIER EZQUIAGA GANUZAS

DR. ESTEBAN ANCHUSTEGUI IGARTUA

DR. LARRY AMÍLCAR ANDRADE-ABULARACH



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala



Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea

Máster Universitario en Sociedad Democrática, Estado y Derecho

Visto bueno del director de la tesina para su defensa:

El Dr. Juan Manuel Velazquez Gardeta, Director del trabajo fin de máster presentado por la estudiante del Máster Universitario en Sociedad Democrática, Estado y Derecho, Dña. Alba Gabriela Osorio Portillo, titulado "DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACION GUATEMALTECA", considera que la tesina presentada cumple con los requisitos formales, metodológicos y de contenido exigidos, por lo que da el visto bueno para su defensa ante la Comisión Académica.

En Donostía-San Sebastián, a 27 de agosto de 2014.

Fdo.: Dr. Juan Manuel Velazquez Gardeta



Orden de Impresión

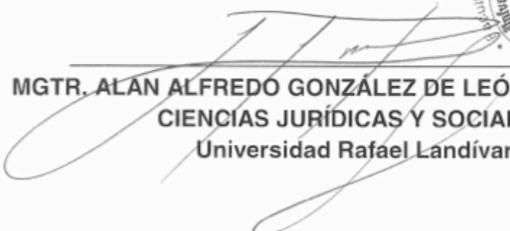
De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Posgrado de la estudiante ALBA GABRIELA OSORIO PORTILLO, Carnet 21569-13 en la carrera MÁSTER UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN EN DERECHO "SOCIEDAD DEMOCRÁTICA, ESTADO Y DERECHO", del Campus Central, que consta en el Acta No. 07660-2014 de fecha 24 de septiembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN GUATEMALTECA

Previo a conferírsele el grado académico de MAGÍSTER UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIÓN EN DERECHO "SOCIEDAD DEMOCRÁTICA, ESTADO Y DERECHO".

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 19 días del mes de junio del año 2015.




MGTR. ALÁN ALFREDO GONZÁLEZ DE LEÓN, SECRETARIO
CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD



Máster Universitario en Sociedad Democrática, Estado y Derecho

Declaración de originalidad:

El/la Maestrando/a D./Dña. AIBA GABRIELA OSORIO PORTILLO,
..... por medio de la presente,

DECLARO:

Que el Trabajo titulado DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACION
GUATEMALTECA —

que presento para la obtención del título de Máster en “Sociedad democrática, Estado y Derecho” impartido por la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea, es original y que sus contenidos son producto de mi directa contribución intelectual. Todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal y, en los casos que así lo requieran, cuento con las debidas autorizaciones de quienes poseen los derechos patrimoniales. Declaro igualmente que los materiales están libres de derecho de autor y me hago responsable de cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de responsabilidad a la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea y a la Universidad Rafael Landívar.

En Guatemala a 20 de agosto de 2014

Fdo.: D./Dña. 

RESUMEN DEL TRABAJO

Surge la inquietud de analizar y estudiar si existe la necesidad de implementar en Guatemala la Procuraduría del Consumidor y el Usuario, toda vez que la relación de consumo no es equilibrada, puesto que no obstante de existir la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003, del Congreso de la República, aún en Guatemala el tema de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios no es prioridad y no se le da la importancia que se debiese.

Los derechos del consumidor y el usuario deben interpretarse en forma amplia con el fin de contrarrestar las fuerzas del mercado puesto que en nuestro país todos los días son vulnerados los derechos básicos o mínimos que debiera de tener el consumidor y el usuario, pese a que actualmente contamos con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, pero que por estar adscrita al Ministerio de Economía, ésta no ha tenido una intervención positiva en la defensa del consumidor y el usuario.

En virtud de lo anterior, vemos la necesidad de la implementación o creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario en Guatemala, a fin de que ésta sea la institución que de una forma efectiva defienda los derechos del consumidor y del usuario, puesto que actualmente la DIACO, no ha podido por sus limitaciones presupuestarias y de conformidad con las funciones asignadas una labor más efectiva y positiva en pro de los derechos de los consumidores y usuarios, debido a que las denuncias o quejas no son diligenciadas de una forma eficaz y rápida, trayendo como consecuencia que el consumidor y el usuario prefiera continuar siendo objeto de abuso y engaño, pues considera que no existe ningún mecanismo o procedimiento legal que pueda ayudarle y esto traiga como consecuencia fatal que se siga fomentando el abuso por parte del comerciante hacia el consumidor y el usuario y que Guatemala sea afectado pues esto hasta cierto punto trae más pobreza, mala imagen internacional.

ABSTRACT

There is a concern to analyze and study if there is a need to implement an Office of Consumer and User protector in Guatemala due that consumers relations are not equal. Even though the protection law of consumers is existence Decree 006-2003 of the Congress of the Republic of Guatemala.

In Guatemala the issue of protecting the rights of consumers is not a priority. It is not an important issue. The rights of consumer and users should be proudly understood. In order to face the marketing forces It is due that in Guatemala the rights of the consumers and users are not dully respected, even though at the moment we have an office called DIACO (Care Management and Consumer Assistance) but for being part of the Ministry of economics the work has not positively impacted consumers.

Because of all that was previously said, it is important to implement or create an Office for Consumers and users protection in Guatemala so that at the end the final purpose of this office is to protect consumers and users.

DIACO has not been able to fulfill the function according to what was assigned to them because the complaints has not been handled and the users prefer to continue to be subject of abuse, believing that there is no mechanism or legal proceeding that can help them. The business owners continue abusing the people and this causes a bad image here in Guatemala and internationally.

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LA
LEGISLACION GUATEMALTECA**

ÍNDICE

Introducción	13
Capítulo I. Antecedentes	15
La globalización y los derechos del consumidor y el usuario	29
Relación de los productos y el consumidor	33
Derecho de consumo.....	35
Diferenciación entre usuario y consumidor.....	40
Derechos básicos del consumidor.....	41
Capítulo II. La Defensa del consumidor	53
La intervención del Estado en defensa del Consumidor	56
Comparativa con otros países latinoamericanos	57
Defensa de los derechos del consumidor en el tiempo	59
Regulación legal del derecho de retracto en Guatemala.....	62
El acto como conceptualización del término consumidor.....	64
Capítulo III. Normativa guatemalteca aplicada al derecho del consumidor.....	66
Ley de protección al consumidor y usuario.....	76
Actual ente administrativo mediador	78
Convenios internacionales relativos al Derecho del Consumidor	83
Otras Instituciones involucradas en la Defensa del Consumidor.....	84
Capítulo IV. De la creación de una Procuraduría de Defensa del Consumidor...86	
Del impostergable surgimiento de la Procuraduría	90
Proyecto de Iniciativa de ley.....	94
Conclusiones	99
Anexo.....	102
Bibliografía.....	111

INTRODUCCIÓN:

Social e históricamente, las grandes culturas han tenido momentos de dominio, etapas de expansión, flujos y reflujos que les han permitido dejar su impronta y acentuar sus visiones, contradicciones, aciertos y desaciertos, en el *animus* de trascender unos pueblos frente a otros. El ser humano, conforme a las leyes de la dialéctica siempre ha estado en permanente y constante proceso de transformación y en un largo transitar hacia estadios de convivencia social, o de dominación y sojuzgamiento en otros casos.

Este devenir a permitido, para bien o para mal, la conformación de instituciones, sistemas de gobierno y los Estados nacionales que han vertebrado todo lo relacionado con el ejercicio del poder, las fuerzas productivas, las ideologías y lo que Rousseau, vislumbró como la insoslayable necesidad de existencia del “pacto social”,¹ para hacer posible la convivencia humana.

En la antigüedad no se conocía el comercio como hoy lo conocemos, puesto que tampoco existía el dinero como tal, no obstante el ser humano realizaba operaciones de comercio a fin de satisfacer sus necesidades inmediatas, como el alimentarse y vestirse por ejemplo, esto dio como resultado que se promoviera el intercambio de productos a fin de obtener otras mercancías y con ello obtener variedad de productos, actividad que se denominó como trueque. Al pasar los años el comercio ha ido evolucionando, pero también ha sido objeto de abusos y engaños por parte de las personas que se dedican a dicha actividad, esto con el ánimo de enriquecerse rápidamente sin importar el daño o perjuicio que pueda causarle a lo que hoy conocemos como consumidor o en su caso usuario.

¹ En ese sentido, es interesante que Juan Jacobo Rousseau, hizo diversas consideraciones respecto a cómo conocer la voluntad general, como administrar los Estados y como hacer posible el consentimiento unánime para la convivencia ordenada, y supuestamente pacífica de la especie humana, y aportó su pensamiento al especificar que: “es el pacto social, porque la asociación civil es el acto más voluntario del mundo. Habiendo nacido todo hombre libre y dueño de sí mismo, nadie puede, bajo ningún pretexto que fuere, someterlo sin su consentimiento. Decidir que el hijo de la esclava nace esclavo, es decidir que no nace hombre.” ROUSSEAU, Juan Jacobo: “EL CONTRATO SOCIAL”. C.R. EDUCA. San José. Costa Rica. 1996. Pág. 178.

Los proveedores a través de una publicidad engañosa ofrecen productos o servicios que no cumplen con lo relativo a la calidad, cantidad peso y demás características necesarias, situando al consumidor y/o usuario en una posición de desventaja puesto que no tiene claro los mecanismos para la defensa de sus derechos. El Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, indica que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, se convertirá en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, a fin de que dicha procuraduría como entidad autónoma pueda denunciar aquellos casos en los cuales se ha violado los derechos económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

El presente trabajo pretende demostrar la urgencia e imperatividad que exista en Guatemala la Procuraduría de la Defensa de los Derechos del Consumidor y el Usuario, la cual pueda educar y formar criterio a consumidores y usuarios para que no se permitan mas abusos en su contra y que se pueda preservar la seguridad y el bienestar de éstos.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

El ser humano ha sido creado como un ser social, relacional, gregario y que para alcanzar sus metas o bien satisfacer necesidades particulares o de grupo debe de aliarse y trabajar en equipo.

Lo anterior esta afecto a la inherente envidia y falta de capacidad de reconocer las limitantes que el ser humano en lo individual posee, es decir no podemos negar que cada individuo cuenta con características y destrezas únicas pero que pueden ser potencializadas hasta niveles jamás pensados a través de la fusión de estos elementos utilizando las diferentes ciencias, además de implementar sus facultades intelectuales con el fin de poder crear y transformar su vida cotidiana, satisfaciendo sus necesidades. La historia ha demostrado que cuando se escinden los pueblos o grupos sociales son susceptibles de ser derrotados o sometidos al imperio del grupo más fuerte, sus culturas son suprimidas, y la identidad y del conocimiento adquirido a través de los años es desechado.

En nuestro caso, Centro América albergó por muchísimos años tribus provenientes de un tronco común al haber migrado desde el norte, y que a su vez son herederos de identidad, religión, sistema económico y de gobierno así como ciertos rasgos, quienes progresivamente fueron estableciéndose en diversas áreas del istmo en territorios que ahora se les conoce como Guatemala, El Salvador, parte de Honduras y Nicaragua.

El hombre, desde que pasó del *salvajismo*² para llegar a establecer la civilización o *civilización universal*,³ como la denomina Huntington siempre ha estado en el dilema acerca de la condición que tiene frente a otros, la

² MARX, Carlos y ENGELS, Federico. *La Sagrada Familia*. Editorial Grijalbo, S.A., México, D.F.: 1967, Pág. 121.

³ HUNTINGTON, Samuel P. *EL CHOQUE DE CIVILIZACIONES*. Ediciones Paidós. Ibérica. S.A. Barcelona: 1997, Pág. 65.

confluencia de la humanidad en la aceptación de valores, creencias, orientaciones y desde “el momento característico del período de la barbarie es la domesticación y cría del ganado y el cultivo de los cereales”⁴ que reflexiona por primera vez que ha dejado ese salvajismo y barbarie, para convertirse en un administrador-productor de sus propios insumos, servicios y bienes,⁵ en su estado más simple.

Pero, dialécticamente,⁶ se genera una contradicción por cuanto la búsqueda de igualdad ha estado presente en el debate y constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia de Estados, que sean capaces de promover, legislar y garantizar en mínima parte la igualdad⁷ entre iguales. Es establecer reglas entre productores, consumidores⁸ y usuarios. Es la regulación de mercancías, bienes y servicios, en función de la satisfacción de las necesidades humanas.

No obstante, con el avance y desarrollo de la humanidad, la naciente *economía política*, fue una ciencia que pretendió “...suministrar al pueblo o nación, respectivamente, abundante subsistencia, o hablando con más propiedad,

⁴ ENGELS, Federico. Origen de la familia, la propiedad privada y el Estado”. Editores Mexicanos Unidos, S.A. México D.F.:1990, Pág. 26.

⁵ Para Aristóteles, el tema filosófico relacionado con la capacidad del hombre para aumentar ilimitadamente sus riquezas, fue objeto de amplio análisis en su celebre obra “LA POLÍTICA”, cuando desarrolla la idea que el origen de la riqueza esta íntimamente relacionado, según su pensamiento filosófico, con la disposición de proveer a la satisfacción de las necesidades naturales del ser humano. Al respecto, véase: ARISTÓTELES. *LA POLÍTICA*. Colección Austral. Espasa-Calpe, S.A., Madrid: 1974 Págs. 32 y 33.

⁶ “La *dialéctica*, he aquí precisamente este método, el único rigurosamente apropiado para una concepción *materialista* del mundo.” POLITZER, G. *CURSOS DE FILOSOFÍA*. Ediciones de Cultura Popular, S.A. México, D.F.:1978, Pág. 185.

⁷Al respecto de la discusión de la igualdad en las distintas visiones y concepciones filosóficas y políticas, uno de los exponentes radicales del capitalismo, contradice el concepto de “homogeneidad social”, puesto que para SCHMITT, “El carácter ficticio de la homogeneidad de la sociedad, presupuesta en la concepción liberal, vacía de todo sentido a la tesis de que están dadas las condiciones para un debate basado sólo en la razón, capaz de descubrir por su solo ejercicio las soluciones generales a las necesidades de esa sociedad.” SCHMITT, Carl. *El concepto de lo político*. Alianza Editorial S.A. Madrid: 2009, Pág. 15.

⁸ *CONSUMIDOR*: persona que disfruta del uso consuntivo de un bien o servicio económico. *CONSUMO*: Empleo consuntivo de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. PRATT FAIRCHILD, Henry. *DICCIONARIO DE SOCIOLOGIA*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F. :2001 Pág. 65

habilitar a sus individuos y ponerles en estado de poder surtirse por si mismos de todo lo necesario.”⁹ Y es que los esfuerzos por la sobrevivencia, sujetos a la posesión de los satisfactores materiales e inmateriales, siempre han estado sujetos a la lucha por alcanzarlos, atesorarlos, regularlos y explotarlos.

De allí que los distintos *modos de producción* ó relaciones de producción han estado permanentemente discutiendo respecto a propiedad, plusvalía ¹⁰, mercancía¹¹ y relaciones de producción. Todo lo anterior, desde el análisis del materialismo histórico, que se contrapone a la visiones del análisis del liberalismo que sujeta la producción de los llamados “géneros consumibles” y el *consumo* como satisfactores que “La naturaleza no los hace necesarios para sostener la vida y la costumbre en ninguna parte ha reputado indigno el carecer de su uso o vivir sin gastarlos.”¹²

En el contexto de la satisfacción de las necesidades del individuo, la normatividad que rige la producción, o en su caso, la distribución y acceso de los satisfactores materiales e inmateriales, no se puede obviar el papel que expresa o implícitamente corresponde al Estado,¹³ para regular el comercio y la venta,¹⁴ los bienes de acceso al consumidor –ciudadano- y lo que implica la permanente presencia de garante de satisfactor de todas las necesidades del individuo. En

⁹ SMITH, Adam. *RIQUEZAS DE LAS NACIONES*. Vol. II. Publicaciones Cruz O. S.A., México, D.F.: 1979. Pág. 1 y 2

¹⁰ HARNECKER, Marta: “LOS CONCEPTOS ELEMENTALES DEL MATERIALISMO HISTÓRICO”. Siglo Veintiuno Editores, S.A. 18ª edición. México, D.F. 1973. Págs. 262 a 265

¹¹ “Los progresos en rebaños y en objetos de lujo hechos por la propiedad privada, condujeron al cambio de productos entre los individuos y a la transformación de esos productos en *mercancías*. Y este es el germen de la revolución subsiguiente. En cuanto a los productores no consumieron ya directamente ellos mismos sus productos, sino que se deshicieron de ellos por medio del cambio, dejaron de ser dueños de estos.” ENGELS, Federico. *Origen de la familia, la propiedad privada y el Estado*. Editores Mexicanos Unidos, S.A. México D.F.:1990.Pág. 127

¹² SMITH. Ibid. Pág. 464

¹³ Para Smith, la regulación tanto entre comerciantes como entre ciudades debe ser libre y estas a su vez se auto-regulan en su estado del cambio. Ibid. Pág. 52

¹⁴ En el contexto del Derecho Romano, “Podemos establecer en términos generales que la compraventa (*emptio venditio*) fue un contrato por el cual, se cambiaban cosas por dinero. Más precisamente podemos definir la *emptio venditio*, como un contrato no formal cuyo objeto es el cambio de mercancías por dinero.” SCHULZ, Fritz. *DERECHO ROMANO CLASICO*. Traducción directa de la edición inglesa por José Santa Cruz Teigeiro. Bosch, Casa Editorial. Barcelona: 1960, Pág. 503

síntesis, en la época actual, ese papel del Estado de búsqueda del bien común, debiera, o se yuxtapone, a la acción de denominada *mano invisible* del mercado, no necesariamente incluye ni posibilita que el consumidor¹⁵ este garantizado en acceso a bienes y servicios y menos aún, a la calidad, precio y condiciones de los mismos.

En ese contexto, Touraine, argumenta que el *laissez-faire*¹⁶ en la economía y la producción, puede ser destructor del individuo que se ve enfrentando, con un libre comercio que sólo puede ser soportado limitando sus poderes y autonomía.¹⁷ Además, el fenómeno de la producción de bienes y servicios, en supuesta satisfacción de las necesidades del individuo, desde la óptica del mercado, o de otro tipo de sistemas económico-políticos, puede generar riesgos, incluso, para la gobernabilidad o la prevalencia de la democracia, como sistema de gobierno en un momento y lugar determinados.

Al respecto, Sartori advierte que: “Desde hace más de medio siglo se debate si la democracia presupone un sistema de mercado... Pero el colapso de los sistemas de economía planificada y de la economía de inspiración marxista que la defendía, permite volver a encauzar el debate... Para empezar hay que señalar que en el mundo abundan los *sistemas de mercado sin democracia*, en cambio todas las democracias liberales pasadas y presentes son, al mismo tiempo, sistemas de mercado. De esta constatación se obtiene la certeza de que el mercado no es condición suficiente de la democracia y surge la pregunta de si la democracia encuentra en el mercado una condición necesaria.

Una vez establecido que el mercado no da lugar a la democracia, queda por establecer si la democracia postula el mercado. Probablemente sí en calve de

¹⁵ A lo largo del presente trabajo cada vez que hagamos referencia al consumidor, estamos incluyendo al usuario, entendido como quien consume todo bien o servicio para satisfacer una necesidad, real o ficticia.

¹⁶ *Laissez faire, laissez passer (dejar hacer, dejar pasar). Locuciones Latinas y Extranjeras.* Pequeño Larousse Ilustrado. Editorial Larousse. Buenos Aires, Argentina. 1958. Pág. 1034

¹⁷ TOURINE, Alain. *PODREMOS VIVIR JUNTOS.* Fondo de Cultura Económica. México D.F.: 2000, Pág. 299.

optimización; puede que no en clave de necesidad... La democracia liberal rechaza una economía planificada de Estado no porque la democracia burguesa haya nacido y exista para defender la propiedad privada; es principalmente porque **cualquier concentración de poder** –y especialmente todo el poder político junto con todo el poder económico- crea un poder avasallador contra el que el individuo carece de posibilidad de defensa... Pero, decía, "...la pareja democracia-mercado es optimizadora; todavía no se ha demostrado, en rigor, que sea obligada y vinculante..."¹⁸ (el énfasis es propio).

En época actual de postmodernidad y de un *nuevo amo significativo*,¹⁹ el debate de la protección del individuo frente al mercado pasa por considerar, como lo afirma Touraine, que: "la única manera de rechazar a la vez el poder absoluto de los mercados y la dictadura de las comunidades es ponerse al servicio del Sujeto personal y su libertad, luchando en dos frentes, el de los flujos desocializados de la economía financiera y el de la clausura de los regímenes neocomunitaristas."²⁰ Esto implica que "hácese necesario un poder que domine ostensiblemente a la sociedad y se encargue de dirimir el conflicto o mantenerlo dentro de los límites del "orden".²¹

En esencia, el papel del Estado²² en la regulación protectora de *usuarios y consumidores*, va más allá de ser un mero emisor de normativas. Es su misión – constitucional como lo establecen los artículos 2 y 3 de la Constitución Política

¹⁸ SARTORI, Giovanni. *¿QUÉ ES LA DEMOCRACIA?*. Taurus. Santillana Ediciones Generales, S.A. de C.V. México, D.F.: 2007, Págs. 276 y 277.

¹⁹ Término acuñado por Jean-Francois Lyotard, en "The Postmodern Condition", para designar una nueva época histórica, a partir de 1968, cuando el capitalismo forma una sociedad económica, social y cultural con un nuevo orden de inteligencia. ZIZEK, Slavoj. *VIVIENDO EN EL FINAL DE LOS TIEMPOS*. Ediciones Akal, S.A., Madrid: 2010. Pág. 257

²⁰ TOURAINE. *Ibid.* Pág. 299.

²¹ ENGELS, Federico. *ORIGEN DE LA FAMILIA, LA PROPIEDAD PRIVADA Y EL ESTADO*. Op. cit. Pág. 195.

²² Es así como el devenir de los Estados latinoamericanos, desde la época colonial, y las turbulentas conformaciones sociopolíticas y socioculturales que se han afrontado en casos como el nuestro, las instituciones han pasado por largos procesos de transición, maduración y permanencia. Guatemala tiene un pasado reciente de casi 40 años de conflicto armado interno, que lastimaron y atrofiaron tanto el tejido social como la institucionalidad y el Estado de Derecho, confirmando las características de precariedad y volatilidad a las que ha estado condenado el continente latinoamericano a lo largo de su historia política y social.

de la República de Guatemala- alcanzar el “bien común” entendido este como “valor que expresa la plenitud del bien humano en una sociedad territorialmente limitada. Este bien común se destaca con su valor de un patrimonio *común*, un orden *distributivo*, un valor difusivo de *comunicación* y un significado *esencial*, la realización de la persona.”²³

En ese sentido, “una característica central de los estados latinoamericanos ha sido la precariedad y volatilidad de sus instituciones. Se trata de estados con cerca de dos siglos de existencia –continuamente interrumpida- que han construido lentamente sus instituciones básicas: leyes, constituciones y reglamentaciones; una burocracia ejecutiva, ministerial, política, administrativa y recaudadora; parlamentos y cámaras; cortes de justicia y poder judicial; sistemas electorales y de representación.”²⁴

Como vemos, el debilitamiento de los intereses básicos de los ciudadanos cedieron, dando lugar al origen de la sociedad consumista que “... surgió después de la Segunda Guerra Mundial, la cual fue caracterizada por los economistas como el imperio de productores, fabricantes y distribuidores, que utilizando la máquina agresiva de la propaganda y técnicas apropiadas de embalaje, publicidad y marketing, conseguían convencer a los consumidores para comprar, cada vez más, un mayor número de artículos. Cuando los economistas admitieron que las necesidades del consumidor no dependían más de sus elecciones racionales, y si estaban condicionadas por los fabricantes, que inducían al público a comprar sus productos, mediante promesas de calidad, que no siempre existían, los juristas, políticos y legisladores reconocieron que podían existir, en este caso, abusos de derechos, que debían ser evitados y corregidos, para que se restableciese la justicia y se respetase la real voluntad de las partes.

²³ SANCHEZ AGESTA, Luis. *PRINCIPIOS DE TEORIA POLITICA*. Editora Nacional. Madrid: 1976, Pág. 136

²⁴ CASTRO ESCUDERO, Teresa y OLIVER COSTILLA, Lucio (coordinadores). *Poder y Política en América Latina*. Siglo XXI Editores, S.A. de C.V., México, D.F.: 2005, Pág. 67.

El derecho del consumidor surge, así, en la medida en que se impone a los fabricantes e intermediarios, respectivamente, la responsabilidad por la calidad de su producto y la transparencia de sus efectos al público y el Estado interviene para evitar que las cláusulas contractuales sean impuestas unilateralmente por los productores y vendedores a los adquirientes de bienes de consumo para uso propio. Aunque la condena del abuso de derecho ya constante, en forma explícita o implícita, en los códigos civiles o en las leyes especiales y la jurisprudencia y la doctrina hubiesen consagrado su importancia y aplicación en el derecho actual, se sintió la necesidad de crear una legislación especial para proteger al consumidor, del mismo modo que se concibió el derecho del trabajo, a partir del fin del siglo XIX.”²⁵

Ante esa vorágine de producción, materialismo y ganancia desmedida, se da otro fenómeno, la violación a los derechos de las personas en cuanto al respeto, cuidado y preservación de la calidad, del valor (y plusvalía en muchos casos) de lo que se vendía a lo que realmente se recibía, puesto que el vendedor/productor siempre buscará y querrá obtener el mayor provecho, la más amplia ganancia conforme a la inversión²⁶ realizada, llevándole a tomar medidas o actitudes lesivas para sus clientes.

Generalmente se considera que la protección del consumidor²⁷ como tal empezó a surgir en 1957 en el Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea. En este

²⁵ BULGARELLI, Waldirio. *EL DERECHO DEL CONSUMIDOR*. Revista del Derecho Comercial y de las obligaciones. Año 25 mayo-agosto. 147/148. Colombia: 1999. Pág. 255.

²⁶ Según las cifras oficiales del BANCO DE GUATEMALA, la inversión extranjera directa en millones de US Dólares, alcanzó en 2013, los 1,306.7 millones, lo cual implica que siguen siendo las *remesas familiares* de los inmigrantes guatemaltecos en los Estados Unidos de América, las que más contribuyen con el mercado institucional de divisas, con un monto en 2013 de US\$ 5,105.2 que hace que se tenga baja recaudación tributaria y poca capacidad financiera para atender las necesidades de la población. “*Guatemala en Cifras*”. BANCO DE GUATEMALA. Febrero 2014. Pás. 47 y 49.

²⁷ Los artículos 81 y 84 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea sientan las bases respecto a la libre empresa y la abolición de prácticas atentatorias o lesivas para el interés común del desarrollo económico y empresarial dentro de la zona europea, así: “**Artículo 81** 1. Serán incompatibles con el mercado común y quedarán prohibidos todos los acuerdos entre

tratado, especialmente en los artículos 85 y 86, se hace referencia al Consumidor²⁸, aunque en 1972, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió la Carta de Protección al Consumidor²⁹.

empresas, las decisiones de asociaciones de empresas y las prácticas concertadas que puedan afectar al comercio entre los Estados miembros y que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la competencia dentro del mercado común y, en particular, los que consistan en:

- a) fijar directa o indirectamente los precios de compra o de venta u otras condiciones de transacción;
- b) limitar o controlar la producción, el mercado, el desarrollo técnico o las inversiones;
- c) repartirse los mercados o las fuentes de abastecimiento;
- d) aplicar a terceros contratantes condiciones desiguales para prestaciones equivalentes, que ocasionen a éstos una desventaja competitiva;
- e) subordinar la celebración de contratos a la aceptación, por los otros contratantes de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o según los usos mercantiles, no guarden relación alguna con el objeto de dichos contratos.”

“**Artículo 84.** Hasta la entrada en vigor de las disposiciones adoptadas en aplicación del artículo 83, las autoridades de los Estados miembros decidirán sobre la admisibilidad de los acuerdos, decisiones y prácticas concertadas y sobre la explotación abusiva de una posición dominante en el mercado común, de conformidad con su propio Derecho y las disposiciones del artículo 81, en particular las de su apartado 3, y las del artículo 82.”

²⁸ El Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea establece lo siguiente:

“**Artículo 85 1.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 84, la Comisión velará por la aplicación de los principios enunciados en los artículos 81 y 82. A instancia de un Estado miembro o de oficio, y en colaboración con las autoridades competentes de los Estados miembros, que le prestarán su asistencia, la Comisión investigará los casos de supuesta infracción de los principios antes mencionados. Si comprobare la existencia de una infracción, propondrá las medidas adecuadas para poner término a ella.

2. En caso de que no se ponga fin a tales infracciones, la Comisión hará constar su existencia mediante una decisión motivada. Podrá publicar dicha decisión y autorizar a los Estados miembros para que adopten las medidas necesarias, en las condiciones y modalidades que ella determine, para remediar esta situación.”

“**Artículo 86 1.** Los Estados miembros no adoptarán ni mantendrán, respecto de las empresas públicas y aquellas empresas a las que conceden derechos especiales o exclusivos, ninguna medida contraria a las normas del presente Tratado, especialmente las previstas en los artículos 12 y 81 a 89, ambos inclusive.

2. Las empresas encargadas de la gestión de servicios de interés económico general o que tengan el carácter de monopolio fiscal quedarán sometidas a las normas del presente Tratado, en especial a las normas sobre competencia, en la medida en que la aplicación de dichas normas no impida, de hecho o de derecho, el cumplimiento de la misión específica a ellas confiada. El desarrollo de los intercambios no deberá quedar afectado en forma tal que sea contraria al interés de la Comunidad.

3. La Comisión velará por la aplicación de las disposiciones del presente artículo y, en tanto fuere necesario, dirigirá a los Estados miembros directivas o decisiones apropiadas.”

²⁹ La Resolución 543/73 de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa aprobó el texto de la Carta Europea de Protección de los Consumidores.

Es importante resaltar que "La Carta Europea fue el primer documento que reconoció los derechos de los consumidores; fue el modelo que guiaría a los ordenamientos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea - actualmente Unión Europea- aunque también lo haría con otros ordenamientos"³⁰.

En igual sentido y derivado de los pasos adoptados por la Europa unida, el 16 de abril de 1985 a través de la Resolución 39/248 la Asamblea General de las Naciones Unidas establece las Directrices para la Protección al Consumidor, que constituyen las bases sobre las cuales sus Estados miembros deberán desarrollar sus políticas y leyes de protección al consumidor.

Para José Ovalle Favela "Las Directrices de la ONU vienen a dar a los derechos del consumidor un carácter universal que rebasa el ámbito europeo reconocido en la Carta de 1973 y en el Programa Preliminar de 1975".³¹

Como ya se ha mencionado, los derechos del consumidor, han sido reconocidos escasamente a partir de la séptima década del siglo XX, esto dio lugar al apareamiento de los primeros movimientos de consumidores, los cuales reclamaron la creación de nuevas regulaciones sobre asuntos específicos en materia de consumo.

Ovalle Favela hace "Una comparación entre los cinco derechos fundamentales reconocidos en forma explícita en el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea, del 14 de abril de 1975, y los seis derechos que en forma implícita enuncian las Directrices de la ONU, del 16 de abril de 1985, lleva a la conclusión evidente de que ambos documentos reconocen exactamente los mismos derechos, con la única variante de que las Directrices señalan por

³⁰ OVALLE FAVELA, José. *Derechos del Consumidor*. Cámara de Diputados. LVIII Legislatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Primera edición. 2000. México: Pág. 7.

³¹ Op. Cit. Pág. 15.

separado el derecho a la información y el derecho a la educación, aunque los regulan conjuntamente. La clara influencia del Programa Preliminar sobre las Directrices se advierte con mayor intensidad en la reglamentación de cada uno de estos derechos".³²

Previo a esos movimientos, los Estados Unidos, por medio de su Presidente John F. Kennedy, en marzo de 1962, propuesto una ley relacionada con el derecho a ser informado en cuanto a los ingredientes fundamentales de un producto, cualidades nutritivas, fecha de elaboración de los productos, así como, de su calidad entre otros. "Sin embargo, desde la primera mitad del siglo XX se manifestaron los primeros movimientos de los consumidores (consumerism), que reclamaron nuevas regulaciones sobre cuestiones específicas, particularmente en los Estados Unidos de América."³³

Por lo tanto, debe entenderse que el consumidor tiene derechos, dignidad, libertad; pero no simplemente para comprar, sino para exigir por lo que paga en el mercado de competencia.

Puede notarse que los derechos del consumidor, son una derivación o una extensión de los derechos humanos, puesto que abarca la protección de conciencia, de reflexión; Ya que el mercado sujeta o condiciona el consumo a referencias visuales y auditivas que resultan ser sugestivas, e inciden en la toma de decisiones.

Se busca pues, en la protección a este derecho, evitar el condicionamiento, por los medios externos a la libre decisión, puesto que en primera instancia, el consumidor es un sujeto que racionaliza sobre tres dimensiones para poder realizar una compra: necesidad, oportunidad y capacidad de compra. Es evidente que la razón primordial del consumidor es satisfacer su necesidad con

³² Op. CAit. Pág. 17.

³³ Op. Cit. Pág. 3.

la mejor opción que encuentre. Solamente después de haber comprado el producto o servicio requerido, el comprador se convierte en consumidor o usuario.

Por ejemplo, “En 1872, nace en Inglaterra el Ministerio de Consumo, que tenía como una de sus principales obligaciones velar por los consumidores, así también 1876 en Portugal se establece por primera vez en su Constitución, que al Estado le corresponde proteger al Consumidor. Luego en América, empezando con México, después de la Segunda Guerra Mundial, se empezó a observar que en la política económica del país iban en crecimiento las empresas internacionales, aparatos electrónicos, farmacéuticas, etc. Se podía notar que en los hogares mexicanos se convirtieron en consumidores voraces; debido que se dio un crecimiento en la oferta y la demanda, pero la situación del Mercado de México estuvo planeada para que hubiera un despojo del patrimonio de los consumidores, no como se hacía en Europa en donde se dio la verdadera protección a los consumidores.”³⁴

No obstante ello, Latinoamérica tiene como antecedentes históricos que datan desde la Colonia española protegiendo este tipo de derechos, en la época del Cabildo se fijaban los precios en su sentido máximo a todos los productos esenciales. En el caso de Chile, “...ya durante el siglo XX, fue cuando fue creado el Comisariato General de Subsistencias y Precios que estableció como protección una serie de sanciones penales, que consistían en una serie de multas que eran aplicables a todos los particulares que infringieran las disposiciones que regulaban tanto la industria como el comercio, dichas multas constituyeron una manifestación positiva en la historia, que en la Doctrina obtiene el nombre de ‘Disciplina del Mercado en Chile’ ”.³⁵

³⁴ HERRARTE CHAVEZ, Melissa: *“LA INEFICACIA DEL DERECHO DE RETRACTO DE LOS CONTRATOS DEL CONSUMIDOR GUATEMALTECO”*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala 2013. Pág. 15.

³⁵ Ibid. HERRARTE CHAVEZ. Pág. 15.

Los ancestros mayas de los guatemaltecos nos legaron una herencia que es envidiable desde cualquier perspectiva pues ellos se destacaron en la astronomía, medicina y arquitectura entre otras áreas del conocimiento. Si pudiésemos aprovechar estas líneas para oxigenar ideas y planteamientos en materia de exploración y aprovechamiento de los recursos naturales, creemos que desde la academia se puede incidir en la calidad de vida de las sociedades y el desarrollo integral de los pueblos.

De lo anterior, cabe señalar que la complejidad del desarrollo económico, político y social de las diferentes regiones y países Centro América, así como la urgencia de tener una rápida y adecuada comunicación entre estos deviene necesario establecer mecanismos y métodos coordinados y eficaces para superar las condiciones de vida de los pueblos y con ello tratar de disminuir los niveles de desigualdad económica y social que tanto afectan el ritmo de crecimiento en los países como Guatemala.

En el caso de Guatemala, nuestra Constitución Política de República de 1985, representa en la historia guatemalteca un parte aguas entre el autoritarismo y la democracia. Además, su producto constitucional generado, es el puente que permitió transitar desde las dictaduras militares y los gobiernos electos democráticamente, a partir de dicha fecha. Pero la misma, como todo producto humano, con las condiciones histórico-sociales y exigencias societarias, se ve en la necesidad de ser considerada como un producto perfectible. Aún más, debe seguir siendo fortalecida mediante reformas a otras leyes colaterales que garanticen el ejercicio pleno de los derechos constitucionales y el Estado de derecho.

Estos movimientos se caracterizan por levantar su voz, espontánea o dirigida, dependiendo del lente con que se vean, en contra de la minería, del aprovechamiento de los minerales, y de la explotación de recursos naturales y la

instalación de megaproyectos, entre los cuales se ubican, además, las hidroeléctricas.

Es innegable la presencia de ayuda internacional de Gobiernos, básicamente escandinavos,³⁶ que alientan la protesta y subsidian los costos para el desarrollo de éstas, e impulsan al amparo del Convenio 189 de la Organización Internacional del Trabajo, el que se exija el reconocimiento de las supuestas “consultas populares”, que en las poblaciones donde se realizan, donde básicamente predomina el analfabetismo, se convierten en meros actos de validación de consignas ya preestablecidas para oponerse irremisiblemente al desarrollo e instalación de proyectos, como el caso que nos ocupa, en el área de las hidroeléctrica.

Dichos grupos locales y extranjeros, previo a realizar las “consultas comunitarias”, desarrollan una labor permanente y bien estructurada de siembra de rechazo, temor y desinformación, en las comunidades o regionales que, supuestamente, serán afectadas con los proyectos, a efecto que las consultas – que son de hecho y sin ninguna vinculación- sean invariablemente de oposición a los mismos.

Los habitantes del territorio nacional, hoy dependemos de las transnacionales que, al amparo del Consenso de Washington, y sus recetas para países tercermundistas,³⁷ terminamos privatizando toda la mayoría de los servicios

³⁶ Esto, según autores como Guillermo Farfán Mendoza, lo atribuyen a que “Pese a su carácter general, los valores pro liberales que provienen de la *globalización* se encuentran más difundidos y aceptados en la región norteamericana y América Latina. Aquí se están revisando de manera más radical sus instituciones y políticas de bienestar en un sentido menos universalista y, por consiguiente, más selectivo.” BACA OLAMENDI, Laura (compiladora y otros). *LÉXICO DE LA POLÍTICA*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.: 2000. Pág. 567

³⁷ El Consenso de Washington que fue redactado por John Williamson, en un documento preparado para el Institute for International Economics, establece, entre otras cosas la *privatización de las industrias del sector público*. Al respecto véase: ANDER-EGG, Ezequiel. *GLOBALIZACIÓN: el proceso en el que estamos metidos*. Editorial Brujas, 1ª. Edición. Córdoba, Argentina: 2010. Pág. 24

públicos como el agua, el correo, el transporte, la telefonía y la energía eléctrica, entre otros servicios.

Con la instauración del período democrático iniciado con la Constitución Política de la República de Guatemala, en 1985, y la finalización de uno de los conflictos armados internos más antiguos del continente Latinoamericano, el país entró en una etapa de confrontación, protesta y crecimiento de exigencias en materia de derechos humanos, defensa de territorios '*ancestrales*', reivindicaciones sociales en materia de movilización de hombres, mujeres, juventud, acciones afirmativas de género, etc., que, para el objeto del presente trabajo, se analizará uno de ellos como lo es el tema de las hidroeléctricas, con sus connotaciones sociales, legales y ambientales, versus las necesidades de esa misma sociedad consumista³⁸ que se opone a pagar una energía eléctrica más cara y dependiente totalmente del petróleo importado, que pide un giro de 180% exigiendo la vuelta a la nacionalización de los servicios, argumentado una defensa a ultranza de '*territorios ancestrales, propiedad o soberanía sobre recursos naturales renovables y no renovables, defensa de la cultura y las formas de vida que se considera propias en las comunidades donde se asienten los megaproyectos.*'

Por supuesto, partiendo de la premisa que debe respetarse el ambiente, la normativa nacional e internacional que vela por la calidad de vida y el entorno ambiental, sobre todo reconociendo que Guatemala está catalogado como uno de los países más vulnerables en relación con el cambio climático global.

En Guatemala, como antecedentes históricos se tiene el Decreto Ley Número 1-85 que fue emitido el 14 de enero de 1985, denominada Ley de Protección al

³⁸ HUNTINGTON, contrapone el concepto de civilización y sociedad civilizada diciendo que ser civilizado es fruto de la evolución de la humanidad y que serlo era bueno y lo contrario era malo. Sin embargo, la actual civilización a lo largo de la historia humana es de lucha, abusos, aprovechamiento del fuerte versus el débil, por lo que se debe de fomentar una cultura de igualdad para que verdaderamente la sociedad viva equilibrada y de manera incluyente, para no caer en lo que el autor denomina "barbarie". HUNTINGTON, Samuel P. *EL CHOQUE DE CIVILIZACIONES*. Ediciones Paidós. Ibérica. S.A. Barcelona: 1997. Pág. 45.

Consumidor. Lo que buscaba con dicha ley como fin primordial era el poder para controlar el alza desenfrenada que existía en el país, en ese momento, de precio de los productos y servicios esenciales para toda la población guatemalteca.

Para García Cruces “El derecho del consumidor y del usuario, viene a otorgar al derecho comercial su dimensión exacta en la hora actual, como que determina las obligaciones, deberes, derechos, facultades de quienes intervienen en las relaciones jurídicas emergentes de las contrataciones sobre bienes y servicios ofrecidos y volcados al mercado.

Hasta hace unas décadas se había concebido al derecho comercial como el derecho de la empresa, olvidando que la empresa existe, vive y actúa para llegar hasta el consumidor y usuario final. Por eso, aquellos autores, guiados por una visión unilateral del derecho mercantil, olvidaron o consideraron extraños a él los derechos de quienes necesariamente dan razón de ser a la actividad mercantil y por su parte, al derecho comercial”.³⁹

- **La globalización y los derechos del consumidor y el usuario:**

La realidad objetiva nos muestra y nos pone ante la evidencia que el fenómeno de la globalización ha llegado de una manera poco educada y desbordante. Mientras la globalización transita y se desarrolla con la tecnología y el poder económico del siglo XXI, nuestros países, aún dependen de la producción de cultivos tradicionales, sin valor agregado –*comodities*- la estructura agraria sigue siendo lati y minifundista y que, como ejemplo en el caso guatemalteco, “En 1944, Ubico cayó de su pedestal, barrido por los vientos de una revolución de sello liberal que encabezaron algunos jóvenes oficiales y universitarios de la

³⁹ GARCÍA Cruces González, José Antonio. Derecho Comunitario y Derecho de Consumo. 33a. Edición. Revista de Derecho Mercantil. Madrid. España: Pág. 80

clase media”,⁴⁰ pero que hoy las condiciones económico sociales aún se mantienen sin transformaciones estructurales.

La globalización como fenómeno llegó para quedarse, y de la mano del Neoliberalismo, constituyen un hito en la historia que no podemos obviar y que no respeta las condiciones de mercados de capitales y mucho menos respeta las leyes internas.

En virtud de lo anterior, podemos decir que existe un malestar generalizado, que Stiglitz enfoca en su obra ya citada ya que al igual que el Doctor Caballero Harriet, seriamente plantean el efecto devastador que la globalización pueda tener respecto de los países más pobres, siempre que el nuevo ciudadano u hombre posmoderno no perciba con seriedad y vitalidad el reto de los procesos de socialización y culturización.⁴¹

Es así como nos atrevemos a afirmar que no solamente los países que tienen una gran industria o economía serán los que realmente vivan en las mejores condiciones, sino también aquellos países que tienen una cultura pura y sólida donde los valores⁴² y principios sean los pilares para estabilidad emocional y racional de sus individuos, dejando en un segundo plano el materialismo o los designios del dios-mercado.⁴³

"La globalización financiera desde la década de los noventa del siglo pasado trajo consigo una nueva forma de hacer banca y finanzas a nivel internacional. Las estructuras, modelos y prácticas sufrieron cambios significativos, la

⁴⁰ GALEANO, Eduardo. *Las venas abiertas de América Latina*. Siglo veintiuno editores, S. A. de C. V. México D.F.: 1980. Pág. 181.

⁴¹ CABALLERO HARRIET, Francisco Javier. Algunas claves para otra mundialización. Fundación Global Democracia y Desarrollo –Funglode. República Dominicana: 2009 Pág. 222.

⁴² Al respecto, es interesante notar que los expertos en la temática no solo de la globalización, sino del destino de los países tercermundistas, como el caso de Stiglitz, advierten que: "Una de las razones por las que es atacada la globalización es porque parece conspirar contra los valores tradicionales". STIGLITZ, Joseph E. *El malestar en la globalización*. Suma de Letras, S.L. Madrid, España: 2003. Pág. 463.

⁴³ "los designios del dios-mercado en el que los sujetos son simplemente mercancías sometidas a un mayor o menor precio en función del lugar que ocupan en el orden.". CABALLERO HARRIET. *Ibíd.* Pág. 294.

tecnología invadió los mercados financieros y con ello también los medios de pago, por medio del denominado dinero plástico, tarjetas de crédito y débito, la banca en línea y más recientemente el comercio electrónico que se sirve a través de Internet." ⁴⁴

En síntesis, entonces, la protección del bien común como tarea esencial del Estado, implica que es ineludible su función normativo-reguladora del acceso a bienes y servicios que el consumidor-usuario goce, no sólo en el ámbito cuantitativo sino también en el cualitativo.

Sin embargo, como lo hemos citado anteriormente, los vientos de globalización y de dominio de las leyes del mercado, sobre la base de reducción del Estado y su rol de búsqueda del *bien común*, impone la necesidad de existencia de más y mejores mecanismos administrativos, técnicos, legales y políticos que protejan a consumidores y usuarios de los abusos del mercado. Para alcanzar tales fines, entre otros, se plantea como en el caso guatemalteco, la urgencia de creación de la figura de la Procuraduría de los Derechos del Consumidor y el Usuario.

La búsqueda del bien común es de naturaleza aspiracional. El mismo constituye uno de los factores y elementos que justifica la organización del Estado. Este, vigilante y hacedor, debe armonizar las instituciones, el derecho, la organización de los servicios públicos y el control de los servicios que los privados –sea vía las concesiones o servicios netamente privados- esta obligado a impulsar, estructurar en la visión dualista de su actuar no solo como cohesionador del Estado de Derecho sino como líder de la búsqueda de ese bien común.

En ese contexto, los individuos “descansan” para ser beneficiarios y sujetos priorizados de ese bien común, en las decisiones de un Estado que “...es una maquinaria organizada para la elaboración y ejecución de decisiones políticas y para la imposición de las leyes y reglas de un gobierno. Sus apéndices

⁴⁴ Juan José Micheo Fuentes. <http://elperiodico.com.gt/es/20140529/opinion/248300/>

materiales no solo incluyen a los funcionarios y los edificios de oficinas, sino también soldados, policías y cárceles.”⁴⁵

Entre las funciones de regulación, y la esencia del Estado, no es cuestión periférica o accesorio, lo referente a la protección del consumidor para consolidar un círculo virtuoso que posibilite a la sociedad, pueblo o consumidor de contar con protección y control estatal en los bienes y servicios que adquiera para la satisfacción de sus necesidades y una realización y calidad de vida que implique el cumplimiento de uno de los fines del Estado como lo es el bien común.

En el ámbito del Derecho Guatemalteco, se privilegia la protección a la persona y taxativamente el artículo 1 de la Constitución Política de la República⁴⁶ dispone que el Estado de Guatemala se organiza, entre otras aspiraciones, para conseguir lo que denomina *fin supremo o sea la realización del bien común*. En esencia entonces, el Derecho Constitucional Guatemalteco dogmáticamente contiene un énfasis personalista y con ello pretende la protección del individuo en su entorno psico bio social.

En ese orden de ideas, la protección y defensa de los derechos del consumidor en términos muy generales, puede decirse como lo afirma Deutsch, en un transitar de las teorías clásicas basadas en el *laissez –faire* del siglo XIX y las teorías diametralmente opuestas del marxismo.⁴⁷ Estas últimas que desde un punto de vista idealizado, según Rosanvallon, se propusieron controlar o reorientar la economía de modo tal que ésta fuese dirigida “hacia la satisfacción de las necesidades y ya no hacia la producción de dividendos.”⁴⁸

⁴⁵ DEUTSCH, Karl W. *POLÍTICA Y GOBIERNO*. Fondo de Cultura Económica. Ediciones FCE España, S.A. Madrid, España: 1976. Pág. 120.

⁴⁶ Artículo 1. Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común. Constitución Política de la República de Guatemala. Publicaciones del Ministerio de Gobernación, Guatemala 1985.

⁴⁷ DEUTSCH. *Ibid.* Pág. 120

⁴⁸ ROSANVALLON, Pierre. *EL CAPITALISMO UTÓPICO*. 1ª. Edición. Traducción de Viviana Ackerman. Buenos Aires: Nueva Visión. 2006. Pág. 185

Y en ese movimiento pendular ideológico de la concepción del Estado y de sus fines supremos, el consumidor siempre ha estado presente y sujeto a la eficacia o ineficacia, en su caso, respecto de la acción administrativa del Estado. Así que subrayamos que la defensa del consumidor no es cuestión menor en las políticas⁴⁹ de Estado y que debe estar plenamente tutelada en las inversiones y prestación de los servicios sociales, educativos, salubristas, culturales, alimenticios, etc.

- **Relación de los productos con el comerciante y el consumidor**

Hace unos años se tenía la idea o el concepto que comerciante era aquella persona que se dedicaba exclusivamente a la actividad de compra y venta de mercancía con fines de lucro, realizando una actividad intermediadora entre el productor y el consumidor de bienes, pero debido a la evolución del comercio y la consolidación del derecho mercantil, se ha ampliado este concepto debido a la diversificación de los actos de comercio y de la globalización.

Para sustentar lo anterior, se mencionarán algunos de las definiciones básicas utilizadas con anterioridad, como la indicada por el autor Agustín Vicente y Gelia citados por Edmundo Vásquez indican que: “Comerciante es la persona que ejerce en nombre propio actos de comercio haciendo de ellos su profesión habitual.”⁵⁰ Otra definición, es la indicada por el tratadista Guillermo Cabanellas que define como comerciante a: “toda persona, que hace profesión de la compra y venta de mercaderías. En particular se llama comerciante al que compra y hace fabricar mercaderías para vender por mayor y menor. Son también

⁴⁹ “En suma, *políticas*, significa determinar las metas o definirlas. Son las guías generales de la conducción futura del gobierno.” Ibid. Pág. 195

⁵⁰ VAZQUEZ, Edmundo. *INSTITUCIONES DE DERECHO MERCANTIL*. Editorial Serviprensa Centroamericana. (S.L.) 1978, Pág. 18 .

comerciantes los libreros, meseros y tenderos de toda clase que venden mercaderías que no han fabricado.”⁵¹

No obstante lo anterior, podemos definir como comerciante a toda aquella persona física o jurídica –tal es el caso de las sociedades mercantiles- que se dedica en forma habitual al comercio con ánimo de lucro, por medio de la compra y venta de bienes o servicios.

Ahora es preciso definir quien es el consumidor; el consumidor es aquella persona u organización que demanda bienes o servicios quien motivado por sus necesidades, intereses y gustos desea satisfacer los mismos con las ofertas que el mercado le hace y que través de la publicidad es orientado a adquirir determinado servicio o bien.

Debido a la constante transformación del mercado, de la industria y la tecnología la figura del consumidor ha tomado mayor relevancia. A partir de 1960, los consumidores se convierten en un problema social, merced a la multiplicación de bienes y servicios ofrecidos a la sofisticación de los mismos y en virtud del desarrollo del crédito y la publicidad. Se genera un desequilibrio entre profesionales y empresarios por un lado y usuarios por otro.

En definitiva la realidad social y económica empezaba a cambiar en esa época poco a poco iba creciendo más el comercio y como menciona el autor Antonio Benjamín: “La circulación masiva de bienes y servicios hicieron de la contratación una actividad cotidiana, que exigía rapidez y donde la oferta era lanzada simultáneamente a un numero indeterminado de posibles contratos.”⁵²

⁵¹ CABANELLAS, Guillermo. *DICCIONARIO DE DERECHO USUAL*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliasta. S.R.L., 1977. Pág.422.

⁵² BENJAMIN, Antonio. *DERECHO DEL CONSUMIDOR*. Argentina: Editorial La Roca. 1994. Pág.87.

- **Derecho de consumo**

Juan Manuel Farin, indica que el derecho del consumidor como el “conjunto orgánico de normas capaces de constituir una rama del derecho que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales.”⁵³

Fundamentalmente, todos de una forma u otra, somos consumidores. En ese sentido todo Estado, como parte de su política social no puede eludir ni dejar de preocuparse por dictar normas de *defensa del consumidor*, y proteger los derechos de todos los compradores de bienes y de los usuarios de servicios no solo para que los obtenga de buena calidad, sino a precios⁵⁴ accesibles, justos, en cantidades adecuadas, pesos exactos y otras condiciones colaterales para la satisfacción de las necesidades de los individuos. Puesto que, el consumir constituye el fin de la actividad económica⁵⁵ es importante destacar la necesidad que su fin sea satisfactorio para el consumidor propiciando el bienestar ya que “...la economía, con todas sus actividades y su complejo proceso, es una dimensión del espíritu humano pues tratando con lo material y contingente puede apuntar, si se le enfoca bien, hacia lo espiritual y universal.”.

Para alcanzar tales objetivos el término genérico es *derecho de consumo*, entendido bajo esta denominación como el conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y

⁵³ FARIN, Juan Manuel. *CONTRATOS MERCANTILES MODERNOS*. Editorial Astrea (S.L.) (S.F). Pág. 249.

⁵⁴ Al respecto de la práctica de establecer relaciones de intercambio con personas ajenas al grupo propio, la de reconocer la inviolabilidad de la propiedad privada, Hayek también plantea el asumir responsabilidades en el tema de la aceptación de la libertad de los precios de los bienes y servicios a efecto de guardar no solo la autonomía individual sino el orden económico. HAYEK, Friedrich A. *DERECHO, LEGISLACIÓN Y LIBERTAD*. Unión Editorial, S.A. Traducido de inglés por Luis Reig Albiol. Madrid: 1982. Págs. 278-279.

⁵⁵ CRUZ Rivas, Hugo Ronaldo. *LIBRE COMERCIO Y FILOSOFÍA POLÍTICA: CÓMO GANAR PERSPECTIVA SOBRE UN TRATADO INMINENTE*. Centro de Investigaciones Humanismo y Empresa. Universidad del Itsmo. 2005. Pág.117

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

Es imprescindible, contar con una visualización e individualización de esos derechos elementales dedicados al ámbito protectivo del consumidor, que permitan ejercerlos, demandarlos y consolidarlos dentro del marco de un Estado democrático que no solo garantiza la libre empresa sino también protege a los consumidores. Esto porque el Estado debe dimensionarse de “comprender la democracia como un combate que nunca habrá terminado con sus dificultades y su objeto y no como una realidad transitoria.”⁵⁶

Por ejemplo, en México el Artículo 3 de la Ley Federal de protección al consumidor de los Estados Unidos Mexicanos, se define al consumidor como: “La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley”.⁵⁷

Por otro lado, en Argentina, su ley específica establece 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

⁵⁶ ROSANVALLON, Pierre. *EL CAPITALISMO UTÓPICO*. 1ª. Edición. Traducción de Viviana Ackerman. Buenos Aires. Nueva Visión. 2006. Pág. 17.

⁵⁷ Ley Federal de protección al consumidor de los Estados Unidos Mexicanos (12 de junio de 2012)

terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada”.⁵⁸

Guillermo Cabanellas, define al consumidor como: “genéricamente cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir y aniquilar)”⁵⁹. Para Ludwing Von Mises el consumidor es “Genéricamente cualquiera que consume en las distintas acepciones verbales de consumir (extinguir, acabar, destruir y aniquilar). Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza.”⁶⁰

El diccionario Espasa Calpe indica que: "El consumidor desde la perspectiva del destinatario de los servicios públicos se le denomina usuario."⁶¹ También puede "...entenderse por, el destinatario de bienes y servicios. En este sentido, evidentemente, consumidores son la totalidad de la población de un país".⁶² siendo entonces el "El consumidor es una persona física o jurídica que adquiere, posee o utiliza un bien o un servicio puesto en el seno del sistema económico, por un profesional, sin perseguir, ella misma la fabricación, transformación, distribución o la prestación dentro del cuadro de un comercio o profesión".⁶³ también se puede entender por Usuario como "... la persona que emplea o utiliza cierto servicio, persona que disfruta de algo para satisfacer cierta necesidad".⁶⁴ Siendo entonces el "titular del derecho real de uso...el que usa ordinaria o frecuentemente un servicio".⁶⁵

⁵⁸ Ley 24-240. Ley de protección a los consumidores y usuarios. 1993. Argentina.

⁵⁹ CABANELLAS, Guillermo. *Diccionario Jurídico Elemental*. 18av. Edición. Editorial Heliasta. Buenos Aires, Argentina. 2006. Pág. 234.

⁶⁰ VON MISES, Ludwin. *El mercadeo publicaciones de la UFM*. Guatemala. (S.L.)Pág. 35

⁶¹ ESPASA ANGUERA, José. *Diccionario Enciclopédico Espasa Calpe*. Grupo Planeta. Barcelona: 1991 Pág. 1413.

⁶² Ibid. Diccionario Jurídico Espasa. Pág. 401

⁶³ SANDOVAL, Ricardo. *DERECHO DEL CONSUMIDOR*. 2004. Pág. 41.

⁶⁴ VELA Santizo, Glenda Marisol. *LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala 2010. Pág. 30.

⁶⁵ Ibid. CABANELLAS. Pág. 321.

En otras legislaciones, el término usuario y consumidor, adquiere prácticamente, la misma concepción. Así por ejemplo, en España, en la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, el vocablo, se define de la siguiente manera: “Las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.”

66

Para Melissa Herrarte “todo aquel individuo que requiere satisfacer cierta necesidad a través de la compra y la obtención de determinados productos, para lo cual deba llevar a cabo algún tipo de operaciones económicas. Dichas operaciones económicas pueden ser muy básicas y simples o extremadamente complejas e involucrar a corporaciones de gran tamaño. Para que exista un consumidor, siempre que tiene que hacer otro entre que provea el servicio o el proveedor y un producto u objeto por el cual se establece la operación.”⁶⁷

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

⁶⁶ Ley. 26-1984. Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios. España 1984. (12 de junio de 2012).

⁶⁷ HERRARTE Chávez, Melissa. *LA INEFICACIA DEL DERECHO DE RETRACTO DE LOS CONTRATOS DEL CONSUMIDOR GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala:2013. Pág. 19.

por su parte, al derecho comercial.”⁶⁸

Es preciso tener en cuenta que el derecho del consumidor es de orden público, puesto que el propósito del mismo es la satisfacción del bien común así como de los intereses de sus integrantes, siendo entonces su campo de acción en 360°, incluyente y para el bienestar general ya que “El derecho del consumidor, es pues, un derecho aplicable no a personas específicas, pero si a actos determinados, que podemos denominar como actos o relaciones de consumo. Si se examina lo que concierne a sus finalidades, podemos decir que el derecho del consumidor trae, a los mecanismos económicos, los correctivos sociales indispensables para la adecuada defensa del consumidor, colocándolo en situación de igualdad con el productor.”⁶⁹

Continúa afirmando Fernandez Gimero que “...Por otra parte, en el plano contractual su finalidad consiste en restablecer el equilibrio contractual que debe existir entre las partes en la relación de consume, y que muchas veces se rompe por la superioridad ejecutiva del profesional, que en el plano técnico y económico tiene condiciones y conocimientos mucho más amplios de los que tiene el consumidor. Ahora esa responsabilidad pasa a ser institucionalizada para restablecer un equilibrio jurídico que se presumía que existía, pero que se comprobó que había desaparecido en virtud de la desigualdad de hecho existente entre las partes (proveedor y consumidor).”⁷⁰

Vemos pues que el avance de los derechos del consumidor y usuario han ido de la mano con los cambios en la tecnología, las formas de vida y los hábitos de las personas, siendo imperativo ver que “La palabra consumidor le queda pequeña al nuevo tomador de decisiones del 2014. Y es que las decisiones ahora toman en cuenta valores más profundos que solo precio, marca o producto. El mundo

⁶⁸ GARCÍA Cruces González, José Antonio. *DERECHO COMUNITARIO Y DERECHO DE CONSUMO*. 33a. Edición. Madrid. España: Revista de Derecho Mercantil. 1989. Pág. 80

⁶⁹ FERNÁNDEZ GIMERO, José Pascual. *DERECHO DE CONSUMO*. En revista de Estudios Jurídicos sobre Protección de los Consumidores. Ed. Tecnos. Madrid. 1987. Pág. 47

⁷⁰ Op. Cit. Pág. 47

está sufriendo un cambio gigante en este mismo momento y este nuevo consumidor, este proconsumidor, entiende que sus decisiones afectan directamente la velocidad y la dirección de este cambio”,⁷¹ tal y como lo declara el señor Mario Dávalos, CEO de Capital DBG Puerto Rico y República Dominicana, que forma parte de Havas Worldwide.

Diferenciación entre usuario y consumidor:

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

Para Glenda Vela, el término usuario “...Es aquella persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores públicos y privados. La Ley citada no es aplicable a servicios personales prestados en virtud de una relación⁷² y por otra parte “Cliente es aquél al que el proveedor debe satisfacer sus necesidades, está representado como un grupo de personas a las que se denomina potenciales o vitalicios. Los clientes son los consumidores que han encontrado satisfacción en los productos y que le reportan mayores beneficios a un menor costo.”⁷³

Asimismo hay una fusión entre ambos conceptos cuando vemos que el consumidor podrá convertirse en cliente cuando “...contrata con un empresario para adquirir los bienes o servicios por él ofertados, tanto si la adquisición se realiza para atender necesidades privadas como si se lleva a cabo en el marco de una actividad empresarial, con las particularidades que en su momento se

⁷¹ Un nuevo modelo de consumo - La columna de la UGAP, Tomado de Adlatina. <http://www.elperiodico.com.gt/es/20140714/opinion/250756/>

⁷² VELA Santizo, Glenda Marisol. *LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2010. Pág. 30.

⁷³ Op. Cit. Pág. 30.

verán.”⁷⁴ siendo elemental

“...la realización de una actividad básica, o la adquisición de un bien o de un servicio para el consumo. Es decir, destino final del producto o del servicio, es el consumo o uso del mismo, razón por la que al consumidor o usuario, se le suele denominar destinatario final.”⁷⁵

Para ello, se debe contar con un contrato (sea verbal o escrito) que viene sustentado a través de la autonomía de la voluntad de naturaleza civil pero que es desarrollada con mayor amplitud por el derecho mercantil toda vez que son relaciones lucrativas y una de sus partes contractuales constante y permanentemente se dedica a esa actividad (lucrativa/mercantil) por lo que es así como se perfecciona el contrato en cuestión; entonces "las partes contratantes consienten, declaran su voluntad común dirigida a la producción del efecto jurídico que es la obligación. Es un acto voluntario bilateral, dimanado de la autonomía privada. Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de la ley entre las partes contratantes y deben cumplirse al tenor de los mismos; siendo los cuasicontratos una categoría residual en la que se engloban supuestos de obligaciones voluntarias, lícitas no contractuales, siendo los mismos los que surgen de hechos lícitos y puramente voluntarios de los que resulta obligado su autor para con un tercero y a veces una obligación recíproca entre los interesados, pero que no alcanza la consideración de contrato porque no existe acuerdo de voluntades o modo de actuar unilateral que se proyecta en la esfera patrimonial de otra u otras personas".⁷⁶

- **Derechos básicos del consumidor:**

La Carta Europea de Protección al Consumidor, fue el primer documento internacional que admitió y reconoció los derechos de los consumidores, por lo que se convirtió en la base del ordenamiento jurídico de muchas legislaciones

⁷⁴ Op. Cit. Pág. 30.

⁷⁵ Op. Cit. Pág. 30.

⁷⁶ CARRASCO PERERA, Ángel. *ESTUDIO SOBRE EL DERECHO DE CONSUMO EN ESPAÑA*. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España. 1999. Pág. 52.

europas; sin embargo, el 16 de abril de 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó las directrices para la protección al consumidor, situación que dotó un carácter universal a los derechos del mismo; constituyéndose éstas en documento que ocupó preeminencia sobre cualquier otro existente, hasta el momento.

1. **Derecho a elegir:**

En el mundo del consumo, es innegable que el derecho a elegir constituye una premisa fundamental para el ejercicio de los derechos del consumidor. Sin embargo, no podemos obviar la existencia de una *estratificación* por razones de poder adquisitivo⁷⁷ o capacidad económica del elector que no solo le vedan el acceso a más y mejores bienes y servicios, sino le impone cierta barrera de capacidad de goce limitada de aquellos.

Generalmente, habrá más consumidores pobres que ricos, obtando por bienes y servicios diversos, pero dramáticamente expuestos a la bipolaridad pobres-ricos. Para ello, tenemos que tener claro que este derecho corresponde a la libre elección que tiene el consumidor de poder adquirir el servicio que va a contratar o bien de comprar el bien que desee, dentro de la variedad que el mercado le ofrece. El consumidor tendrá la posibilidad de elegir de conformidad a la variedad de productos y precios los cuales son presentados de una forma competitiva.

2. **Derecho a la seguridad:**

No obstante sea cual sea la opción que el consumidor elija este tendrá el derecho a que su compra sea segura y protegida contra riesgos provocados por la provisión de productos y la prestación de servicios considerados como

⁷⁷ El PIB per cápita (2013) de los guatemaltecos es de US\$3,478.10. "Guatemala en Cifras". BANCO DE GUATEMALA. Febrero 2014. Pág. 9

nocivos o peligrosos contra la vida, la salud y la seguridad. Los gobiernos que gozan de mas recursos, mejor estructura administrativa y mayor capacidad de ejercicio de la denominada protección al consumidor garantizan mecanismos coherentes, eficaces, viables y determinados para garantizarles a sus ciudadanos derechos que son considerados inalienables. Entre estos destacan protección a la salud y seguridad, antes, durante y después de la adquisición del bien o servicio. Así por ejemplo, en los Estados Unidos de América existe todopoderosa FDA (Food and Drug Administration por sus siglas en inglés), como una entidad que defiende al consumidor y que por ello no permite la comercialización de ningún alimento o medicina que no tenga la previa aprobación de esa entidad. A tal grado es la eficacia del consumidor vía la FDA estadounidense, que en terceros países también se privilegian alimentos y medicinas que previamente han sido certificados por aquellas.

3. **Derecho a la información:**

Así como en el orden mercantil radica la eficacia de la propiedad privada para la producción de bienes y servicios, como lo platea Hayek, también es cierto que la existencia de necesidades reales o ficticias de los consumidores, éstas últimas nacidas del efecto del marketing y la publicidad, condicionan a que el Estado intervenga en su carácter de “titular exclusivo del empleo de la coerción”,⁷⁸ lo cual permite una protección a la parte más débil de la relación mercantil (consumidor), pero sin menoscabo del resguardo de la propiedad privada.

De esa cuenta, la intervención del Estado no se limita solamente a guardar las condiciones de libertad de empresa, comercio e industria y de propiedad privada sino a velar por una correcta comunicación-información de los bienes y servicios que según Hayek, los economistas denominan como *externalidades*,⁷⁹ o efectos externos de carácter positivo o negativo que un bien o servicio realmente pueda

⁷⁸ HAYEK, Friedrich A. *DERECHO, LEGISLACIÓN Y LIBERTAD*. Unión Editorial, S.A. Traducido de inglés por Luis Reig Albiol. Madrid: 1982. Pág. 93

⁷⁹ Ibid. Pág. 89

tener o que los productores –vía el marketing- puedan hacer aparecer, sin que necesariamente corresponda con su naturaleza y esencia. Esto último, en perjuicio del consumidor o usuario.

Ante este panorama es ineludible el garantizarle a los consumidores su derecho a contar con la oportuna información, educación y divulgación acerca de las características de los productos y servicios ofertados en el mercado. Esto implica que el usuario-consumidor tiene derecho, incluso, a conocer cómo fueron fabricados, cuáles son los componentes, la calidad que tiene, dimensiones, especificaciones, fecha de fabricación y de caducidad, etc. Además se deberá de contar con toda la información relacionada con los riesgos que el producto o servicio podría ocasionar tal es el caso de los productos farmacéuticos por ejemplo. Lo anterior, garantizará la debida protección al consumidor y la garantía de que esta adquiriendo no solo un producto a un precio adecuado sino que también un producto de calidad.

En este panorama que impone el derecho a la información por parte de los consumidores, los gobiernos y Estados deben crear un marco adecuado que regule la publicidad engañosa y el marketing que hace víctima al consumidor mediante la saturación publicitaria ofreciendo bienes o servicios para necesidades reales o artificialmente creadas en la relación mercantil dirigida al sujeto más débil de la misma.

4. Derecho a ser indemnizado:

Desde la protohistoria del Derecho Romano, instituciones como la “*integrum restitutio*”⁸⁰ pretendieron el restablecimiento de una situación anterior, o de un estatus jurídico con el objeto de garantizar la restitución de la cosa.

⁸⁰ SCHULZ, Fritz. *DERECHO ROMANO CLASICO*. Traducción directa de la edición inglesa por José Santa Cruz Teigeiro. Bosch, Casa Editorial. Barcelona, 1960. Pág. 65

Cuando el consumidor por alguna razón ajena a su elección fuere perjudicado por el uso o consumo de bien o servicio, tendrá derecho a la efectiva indemnización patrimonial, es decir la justa compensación por parte del proveedor.

5. **Derecho a asociarse:** Uno de los derechos universales reconocido en nuestra Constitución es la libertad de asociación, por lo que esto permite que los consumidores se asocien a fin de exigir que sus derechos como consumidores no sean vulnerados. Los consumidores que se asocien tiene también la responsabilidad de educar a sus miembros, fortaleciendo el respeto a sus derechos consagrados en las leyes relacionadas.

6. **Derecho a recibir servicios públicos eficientes:**

El consumidor tiene derecho a la adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos por sus proveedores, sean estos públicos o privados. Esto en consonancia con lo que Bobbio entiende que en el sistema democrático se consolida el “gobierno del poder público ante el público. En ella el vocablo *público* es adoptado en ambas acepciones: como la esfera que se contrapone a la privada (esto es, el ámbito en el que se tratan los “asuntos públicos”), y como acción necesariamente “manifiesta”, “aparente” en oposición a “oculta”, “invisible” y, precisamente, “secreta”.”⁸¹

De esa cuenta, los servicios públicos que reciben consumidores y usuarios determinan, según Bobbio “...la consolidación de un gobierno democrático que al ejercer control sobre los servicios, garantiza que los intereses del pueblo se consoliden”⁸².

7. **Derecho al cumplimiento de lo ofertado:**

⁸¹ BOBBIO, Norberto. *DEMOCRACIA Y SECRETO*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.: 2008. Pág.17.

⁸² Op. Cit. Pág.17.

El consumidor tiene derecho a recibir el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad, calidad y precio prometidos. Se trata del derecho del consumidor a exigir al proveedor el cumplimiento cabal del producto o servicio ofertado en cuanto a las características y términos prometidos.

Por otro lado, en cuanto al producto o comerciante se refiere, el objetivo de la emisión de normas jurídicas para la protección al consumidor es crear conciencia en cuanto a que debe respetar los derechos de los consumidores; tanto como obligarlo a cumplir las disposiciones relacionadas con el cuidado del medio ambiente, mientras los productos son fabricados.

Los fabricantes y/o comerciantes deben tener clara la idea de que por medio de sus productos, muchos aspectos básicos de los consumidores podrían ser afectados, tal es el caso de la vivienda, vestuario, servicios médicos, transporte, educación, entre otros.

Es a través de la libre demanda y oferta, que ambas partes de una transacción económica, se fortalecen y pueden mostrarse satisfechos, haciendo uso de los derechos y obligaciones que a las dos partes asisten.

Algunas de las obligaciones que los fabricantes y/o mercantes tienen que cumplir, son las siguientes:

- Cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables tanto nacionales como internacionales, derivadas de los convenios o tratados internacionales de los que Guatemala sea parte.
- Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarles servicios.
- Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.

- Cumplir con las leyes tributarias del país.
- Extender al consumidor y/o usuario la factura correspondiente de conformidad con la ley.
- Utilizar el idioma español, en las especificaciones del contenido, manejo, uso, fecha de producción de vencimiento y demás indicaciones de los productos, que se ofrecen al público.
- Traducir al idioma español, en las especificaciones completas de los productos importados que las traigan impresas en idioma extranjero, así como identificar plenamente al importador.
- Indicar con caracteres gráficos notorios, cuando se ofrezcan al público, productos deficientes, usados o reparados, así como la indicación de que son reconstruidos, lo cual deberá además constar en la factura.
- Entregar los bienes y sus accesorios completos cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción, o sean indispensables para su funcionamiento óptimo en el tiempo y lugar convenidos.
- Responder por los vicios ocultos que tuvieren los productos motivo de la transacción, o por daños a instalaciones, aparatos y otros, imputables al personal del proveedor en la instalación de productos o servicios contratados.
- Devolver el pago de lo indebido mediante procedimientos sencillos y ágiles, cuando alguna persona creyéndose deudora emita pago a su favor.
- Entregar al consumidor o usuario los productos según las especificaciones que se le ofrecen por medio de la publicidad.
- Probarle al consumidor y/o usuario, antes de su entrega los productos que por su naturaleza sean susceptibles de ellos, tales como los mecánicos, eléctricos, electrónicos y otros.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, medidas, registradoras, básculas y los demás instrumentos de peso, que se utilicen en el negocio.

- Incorporar en listados, rótulos, letreros, etiquetas o envases, el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, incluyendo el impuesto del valor agregado.
- Respetar las especificaciones de los productos, así como las ofertas, promociones y liquidaciones hechas sobre los mismos, cumpliendo exactamente con los términos contractuales.
- Responsabilizarse por la idoneidad y calidad de los productos y servicios, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos, por la veracidad de la propaganda comercial de los productos, por el contenido y la vida útil del producto así como poner a disposición del público número telefónico para la atención de reclamos, atendido por persona idónea, capacitada para ese servicio.
- Cumplir sin mayores formalismos con las garantías a las que hubiere obligado por medio del certificado o constancia que haya librado a favor del cliente.
- Hacerse responsable por los productos, cuyo uso resulte peligrosos para la salud o integridad física de los consumidores, si éste no es comercializado bajo las prevenciones que correspondan tanto en su manejo como en su administración.
- Introducir un bien en el mercado, del cual se tenga conocimiento de existencia de peligro o riesgo, se comunique e informe al público sobre dichos peligros o riesgos en el uso o consumo del mismo, especialmente para la salud.
- Resarcir al consumidor y/o usuario, de acuerdo con las leyes del país, los daños y perjuicios que le ocasionen debido al incumplimiento de lo convenido con él.

Algunas prohibiciones de los proveedores, con relación a los derechos del consumidor son:

- El cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicado. En todo caso, el consumidor tiene el derecho a pagar al proveedor el precio, tal y como se muestra en la información. Es decir, el consumidor no debería pagar más del precio anunciado.
- La fijación de precios fraccionado para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio. Esto indica la prohibición de que el precio o valor de un solo bien o servicio sea alterado, a favor del proveedor, dividiendo el artículo o servicio en accesorios, con el fin de obtener más dinero por el mismo producto, de cómo si lo vendiera de manera global.
- La adulteración de los productos, sea en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad. Como por ejemplo, adulteración de la leche, la gasolina o las medicinas llamadas de tipo genérico.
- La adulteración de peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los productos que se ofrecen al público. Deben venderse lo que el empaque indica no menos.
- La venta al público de cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha. Esto se refiere a productos que por su existencia antigua, ya no cumplen con los requisitos de salud y nutrición requeridos.
- El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa para comercializar productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables. Este enunciado está relacionado con los momentos de crisis de cualquier naturaleza, los cuales son aprovechados por los proveedores para esconder el producto en existencia, agudizando de esta manera la crisis ya existente.

- La producción, la fabricación, la importación, la construcción, distribución y comercialización de alimentos, medicamentos u otros bienes prohibidos por otras leyes específicas. De acuerdo con esto, los proveedores, deben conocer el contenido de la ley y las regulaciones existentes en cuanto a prohibiciones para la producción de algunos artículos y/o su comercialización.
- Cobrar por un servicio que no se ha prestado, o que no se ha prestado en su totalidad, o no se ha demostrado que se ha prestado mediante la factura correspondiente salvo que así lo convengan las partes y exista constancia de ellos. Estas, al parecer es una de las obligaciones que no se atienden, pues es común encontrar instituciones que cobran los servicios de manera adelantada.
- Cobrar por concepto de intereses por moras y cheques rechazados, recargos evidentemente desproporcionados. Este tipo de situación debe ajustarse a la realidad económica o a las tasas vigentes, para no caer en cobros desproporcionados.
- Cualquier acción u omisión que redunde en perjuicio de los derechos de los consumidores y usuarios contenidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Es decir, que los derechos del consumidor tienen preeminencia sobre los de proveedor, debido a que cualquier instancia, se daña su economía.”⁸³

Como se puede notar, internacionalmente, la idea es permitir que el usuario y/o consumidor, se encuentre protegido de las malas prácticas relacionadas con la oferta y la demanda de los productos y servicios; esto debido a que a través del tiempo se ha notado injusticias e ilegalidades en cuanto a lo que ofrece y lo que en realidad se vende; causando desequilibrio en la economía individual, sin que

⁸³ OROZCO Canté, Rogelio Orozco. *COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2012. Págs. 8 a 16

hasta cierto punto en la historia, se velara por la protección de los derechos de los consumidores finales.

Con la Revolución industrial la producción dio pasos agigantados, tanto la forma en la que se distribuyó el producto y la diversificación de los servicios, por lo que fue necesario implementar una política de calidad del producto a fin de cuidar los procesos de producción antes y durante la fabricación por lo que apareció “el control de calidad.”

Por lo que la definición de calidad la podemos construir como el conjunto de atributos que posee un bien o servicio que para el consumidor satisfacen sus necesidades, gustos o preferencias, es decir que el diseño cumpla con los requerimientos para el consumidor por muy mínimos que sean, puesto que sean grandes o pequeñas estas diferencias, darán como resultado un valor agregado por lo que tendrán mayor demanda. “Las normas de la competencia mercantil ya no están exclusivamente orientadas a proteger o tutelar a los empresarios, sino que atienden a defender los intereses de los consumidores, así como sus derechos económicos y sociales. La defensa de los consumidores, adquiere relevancia en cuanto poder compensador en una economía de Mercado que debe equilibrarse con el principio de libertad de empresa.”⁸⁴

Lo que pretende el consumidor es hacerse con el valor de uso de lo adquirido, no emplearlo en su trabajo para obtener otros bienes o servicios; en este sentido el consumidor participa en la última fase del proceso económico. En cambio, el empresario, a diferencia de aquél, adquiere el bien por su valor de cambio, esto es, para incorporarlo transformado, a su proceso de producción o distribución a fin de recuperar lo invertido más tarde y multiplicarlo, es decir, obtener nuevos

⁸⁴ LARES ROMERO, Víctor Hugo. *EL DERECHO A LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES EN MÉXICO*. Editorial Universidad Autónoma Metropolitana. México: 1991. Pág. 41

valores de cambio.”⁸⁵ “Los hombres se han convertido en entes consumidores, los cuales pueden clasificarse en dos categorías: aquellos que utilizan productos que sirven para satisfacer necesidades verdaderamente básicas; y los que consumen productos básicos, pero que también compran cosas no esenciales para la subsistencia.”⁸⁶

⁸⁵ GARCÍA AMIGO, Manuel. *LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DESDE EL DERECHO PRIVADO*. Ediciones Ciencias Políticas. La Habana: 1999. Pág. 395.

⁸⁶ ASIES. PROYECTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, DERECHOS DEL CONSUMIDOR. Número 7. Guatemala. 1992. Pág. 4.

CAPÍTULO II. LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Según los tratadistas españoles Botana García y Ruiz Muñoz, el ámbito al que se puede extender la protección bien puede distinguirse en "...dos vertientes: la protección indirecta y la directa. La primera alcanza todo el que hacer de los poderes..."⁸⁷

Para David Aaker "en la última década del siglo XIII surgieron los derechos civiles y políticos, amparados por los movimientos de independencia, y el ánimo de libertad que estos expresaban; destacándose la importancia que cobraron el derecho a la vida, a la propiedad, y otros relacionados con aspectos laborales, económicos, sociales, culturales y los de los consumidores."⁸⁸

Pensadores como John Stuart Mill, atribuyen a la ciudadanía un crecimiento moral y la adquisición de un sentido más maduro de responsabilidad de las propias acciones. Y, en el caso de los gobiernos (Estado), afirma que: "Existe una multitud de casos en los cuales los gobiernos, con la aprobación general, se atribuyen poderes y ejecutan funciones a los cuales no puede asignarse otra razón que la muy simple de que conducen al bien general."⁸⁹

En ese sentido, Engels⁹⁰ advirtió que "Cada beneficio para unos es por necesidad un perjuicio para otros; cada grado de emancipación conseguido por una clase es un nuevo elemento de opresión para otra." Coloquialmente se dice que un pueblo que no conoce su historia, está condenado a repetirla. Por ello, en el caso particular guatemalteco, desde la colonia, la desigualdad y la

⁸⁷ GARCIA AMIGO, Manuel. *LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DESDE EL DERECHO PRIVADO*. Ediciones Ciencias Políticas. La Habana: 1999. Pág. 341

⁸⁸ Aaker, David A., Day, George S. *Consumerism. Search for the Consumer interest*. Fourth Edition. The Free Press, Macmillan Publishing CO. Inc. 1982. USA. Pág. 23.

⁸⁹ STUART MILL, John. *Principios de Economía Política*. Fondo de Cultura Económica. México: 2006. Pág. 685.

⁹⁰ ENGELS, Federico. *Origen de la Familia, la Propiedad Privada y el Estado*. Editores Unidos. México: 1990. Pág. 204.

discriminación, han estado latentes. El sojuzgamiento a que fueron sometidas las poblaciones ha sido factor determinante en el propio devenir histórico.

La 18° edición del Prosumer Report⁹¹ realizado recientemente por Havas Worldwide, trajo consigo interesantes conclusiones y elementos que nos muestran cómo ha evolucionado el derecho del consumidor, así como las preferencias y actitudes de éstos frente a su contra parte.

Una de estas conclusiones es que para los consumidores "la sociedad estaría mejor si las personas compartieran más y poseyeran menos."⁹² Nos dice entonces que aquella sociedad materialista del siglo pasado ha mutado hacia una más precavida, modesta y prudente (podríamos aseverar que es fruto de las recurrentes crisis económicas mundiales y su consiguiente carencia de fuentes de empleo, recortes laborales, escasez de recursos así como del mínimo acceso al crédito empresarial, en detrimento del crédito de consumo).

La Revista AdLatina refiere que "El estudio realizado por Havas Worldwide arroja un cambio de hábito, en el cual los consumidores apuntan a la sustentabilidad, responsabilidad y consumo compartido." En esa misma línea de pensamiento, el jurista guatemalteco Mario Fuentes Destarac señala que "... contrario a lo que muchos tecnócratas y burócratas creen, la mejor defensa del consumidor no está en la persecución de infractores de imperativos o prohibiciones legales, sino en la competencia entre los proveedores de bienes y servicios. Cuando existe competencia, los consumidores están en capacidad de elegir y discriminar en términos de precio, calidad, variedad y servicio. Hasta el engaño es fácilmente

⁹¹ Prosumer Report, Havas Worldwide. <http://prosumer-report.com/sharing-economy/> consultado 11-05-2014

⁹² Economía compartida, un nuevo modelo de consumo. Revista digital AdLatina. <http://www.adlatina.com/marketing/econom%C3%ADa-compartida-un-nuevo-modelo-de-consumo> consultado el 11-05-2014

detectable. Todo depende de la exigencia del cliente. Bajo este supuesto, el consumidor es quien manda en el mercado."⁹³

Por otra parte, "... a tres cuartas partes de los encuestados les gustaría ver que las marcas actúen como garantes de los productos que las personas venden en línea." Se urge que no sólo el Estado intervenga en sus relaciones comerciales, sino más bien que el propio empresario, productor, vendedor, representante (o la figura que ostente según cada caso) se involucre, participe y defienda al propio consumidor".

Esto constantemente podremos verlo en el tema de las garantías de fábrica en vehículos automotores o equipos electrónicos de última generación, ya que el representante local *castiga* al consumidor por haberlos adquirido en otro país, no responsabilizándose por la cobertura de garantía o la provisión de repuestos para su reparación.⁹⁴

Urge entonces un cambio de mentalidad, de forma de hacer negocios, de concebir nuevamente las estrategias económicas, empresariales y mercadológicas para que se focalicen en satisfacer al consumidor de forma integral, con respeto a su condición de elector dentro de las múltiples alternativas que hay en el mercado hasta lograr la plena identificación del cliente con la marca como una forma de vida o identidad por los valores que maneja ésta o transmite.

⁹³ Opinión de Mario Fuentes Destarac en la edición del 16 de junio de 2008 del matutino elPeriodico. <http://www.elperiodico.com.gt/es/20080616/opinion/57860/> Consultado el 10-05-2014

⁹⁴ Existen excepciones a este tipo de conflictos, podemos citar el caso de Apple Inc. pues al adquirir el programa "*Apple Care*" se cubre garantía extendida a nivel mundial. En caso no haberlo realizado, de cualquier forma a través de sus representantes locales debidamente acreditados, cubre las garantías o reparaciones que estén dentro del plazo previsto. Y en última instancia le provee a través de éstos repuestos y mano de obra calificada para reparar su equipo con las técnicas y procedimientos aprobados por la empresa, esto le genera valor al bien adquirido, confianza en la compra y sobre todo perdurabilidad en el goce del dispositivo, siendo ineludible la fidelización del cliente para con la marca.

- **La intervención del Estado en defensa del Consumidor**

Para Fuentes Destarac "de conformidad con nuestra Constitución, el Estado debe proteger la economía de mercado e impedir las asociaciones que tiendan a restringir la libertad de mercado o a perjudicar a los consumidores." ⁹⁵

La función del Estado guatemalteco en lo que respecta a la defensa del consumidor va más allá de la emisión de la normativa que viabilice y garantice el ejercicio efectivo del derecho constitucional de defensa al consumidor, puesto que "...el Estado se constituye como el ente supremo no solo en las decisiones políticas, sino también en la facilitación o provisión de las soluciones, herramientas, proyectos o en el presente caso de instituciones jurídicas que acerquen servicios de interés general y que formen parte del diario vivir de las personas o que le ayudan a alcanzar sus objetivos". ⁹⁶

Debemos recordar que el artículo 1º de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que la razón de ser del Estado es para la satisfacción de las necesidades de la generalidad. Para ello, debe contarse con la seguridad jurídica efectiva y consolidada para ser ejercida por sus ciudadanos, puesto que les permitirá gozar de los derechos otorgados por la propia Constitución, así como para compeler al cumplimiento de las obligaciones pactadas fruto de la vida jurídica (negocios jurídicos, obligaciones, títulos de crédito, pensiones alimenticias, derechos hereditarios, entre otros). Lo anterior pasa también por la procuración de que los derechos inherentes a la persona humana no sean menoscabados.

⁹⁵ Op. Cit.

⁹⁶ "El Estado, para Hegel -dice Grippali-, tiene un valor absoluto. En su esencia representa lo universal en sí y ante sí constituye el brazo secular de una región abstracta superior a toda lógica moral." PORRÚA PÉREZ, Francisco. *TEORIA DEL ESTADO*. Editorial Porrúa. México, 2000. Pág. 455.

Existen distintas posiciones doctrinales en relación con los fines del Estado, por ejemplo dice Groppali que existen dos tendencias fundamentales: "1ª. La que sostiene que el fin de todo Estado es la conservación y bienestar de los individuos. 2ª. La que afirma que el Estado es el fin y los individuos son el medio."⁹⁷ Es por ello que "El desarrollo de la sociedad de consumo ha incitado al legislador a proteger a los consumidores. La seducción que aquella ejerce, especialmente mediante la publicidad, tiene como consecuencia que el consumidor se transforma en adquiriente, casi sin darse cuenta de ello. Para escapar a un compromiso que no hubiera asumido actuando de manera consiente y reflexiva, el adquiriente no puede invocar el dolo porque los engaños comerciales constituyen *dolus bonus* salvo determinadas maquinaciones características; para que hubiera violencia tendría que haber intervenido, por lo menos, amenazas, lo que no es el caso. Y, sobre todo, los condicionamientos para ejercitar una acción judicial son de tal naturaleza que disuaden a muchos consumidores de acudir a Tribunales. Por todo ello, la protección de los consumidores se presenta cada vez más necesaria; aislados, no tienen capacidad suficiente para luchar contra poderosas empresas que les dictan sus condiciones, profanos, se ven colocados frecuentemente, en razón al progreso de la ciencia, ante opciones cada vez más complejas."⁹⁸

Comparativa de Guatemala con otros países latinoamericanos respecto al derecho del consumidor

En República Dominicana se contemplan como conductas prohibidas en su respectiva ley de protección al consumidor las siguientes:

- El acaparamiento, para fines especulativos, de los artículos de primera necesidad.

⁹⁷ PORRÚA PÉREZ, Francisco. *Ibíd.* Pág. 448.

⁹⁸ CARRASCO PERERA, Ángel. *ESTUDIO SOBRE EL DERECHO DE CONSUMO EN ESPAÑA*. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España. 1999. Pág. 238.

- El falseamiento de las pesas, pesos y medidas mediante cualquier subterfugio, para alterar los precios.
- La inclusión obligatoria de un artículo no deseado para hacer la compra de un artículo de primera necesidad, la maquinación para alterar precios, o la simulación de cualquier otro artículo.

Cómo se ha podido comprobar en cuanto a la responsabilidad penal, el criterio predominante en la doctrina española, no es otro que proteger al consumidor, a través de la tipificación de delitos relacionados con conductas prohibidas en la ley de protección al consumidor respectiva; vale la pena resaltar, que cuando la infracción está relacionada con artículos de primera necesidad, la sanción se agrava.

No obstante su configuración jurídico-política distinta al resto de las naciones latinoamericanas, la Constitución Cubana⁹⁹ dispone en sus fundamentos políticos, sociales y económicos, que: “El Estado garantiza la libertad y la dignidad plena del hombre, el disfrute de sus derechos, el ejercicio y cumplimiento de sus deberes y el desarrollo integral de su personalidad”. Para ello, la propia Constitución reconoce una serie de derechos a los ciudadanos, entre los cuales se pueden resaltar:

El derecho a la educación, a la igualdad, al trabajo, al descanso, a la seguridad social, la salud, al deporte y a la creación; a la libertad de prensa y de expresión, de reunión, manifestación y asociación; a la libertad de conciencia, a la inviolabilidad del domicilio y de la correspondencia; a la libertad e inviolabilidad personal y al derecho de petición.

Aunque la Constitución cubana, no se refiere expresamente al consumidor, es válido señalar, que el derecho a la igualdad, reconocido constitucionalmente, posee amplia aplicación a la categoría de ciudadano, pero, no alcanza al

⁹⁹ Constitución de la República de Cuba del 24 de febrero de 1976, modificada en 1992 y 2002.

proveedor, ya que este en la mayoría de los casos, es una persona jurídica; por lo tanto, se produce un desequilibrio; entonces, para que el consumidor pueda situarse en un plano de igualdad con respecto al proveedor, necesita apoyarse en mecanismos de protección y estos, únicamente pueden ser establecidos por el Estado, de acuerdo con los fundamentos antes mencionados.

La Constitución de la Nación Argentina, indica en el Artículo 42, los derechos a los cuales tienen acceso los consumidores y usuarios, y los describe de la siguiente manera: “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”.¹⁰⁰

Defensa de los derechos del consumidor en el tiempo:

A raíz de establecer un Gobierno Constitucional en el poder y creyendo necesario reestructurar las instituciones, se dispuso a través del Decreto Número 93 del Congreso de la República, Ley del Organismo Ejecutivo, de fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo que en su artículo 16 le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio. Esto trajo consigo la creación de éstas dependencias gubernativas:

- **Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos:** Creada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto Número 90 Ley de Emergencias Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones.
- **Oficina de Estabilización Económica:** En el Acuerdo Presidencial de fecha 18 de febrero de 1946 se indica que la Oficina de Coordinación de Precios

¹⁰⁰ Constitución Política de Argentina. 1963

y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; por o que se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tenía todas las atribuciones de la anterior.

- **Dirección General de la Economía Nacional:** Creada por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, debido a que en el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la Oficina de Estabilización Económica, por lo que se suprimió y surgió la Dirección General de la Economía Nacional, teniendo dentro de su estructura orgánica el departamento de Control de Precios y abastecimiento el cual quedó de todo lo relativo a controles de esa clase.
- **Dirección General de Comercio Industrial y Controles:** En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio 1949, se manifestaba que por Acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950.
- **Departamento Administrativo de Economía y Trabajo:** En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creó el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, teniendo las mismas funciones. En 1954, debido a la situación política que sufría Guatemala, el Ministerio de Economía y Trabajo queda a cargo para la aplicación de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.
- **Dirección de Política Comercial y Financiera:** Esta dirección fue creada el 31 de mayo de 1966, indicándose que una de sus funciones era el

recomendar medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

- **Dirección de Comercio Interno y Exterior:** Mediante el Acuerdo Gubernativo de fecha 3 de enero de 1968, se fusionó la Dirección de Política Comercial y Financiera con la Dirección de Comercio Exterior, teniendo como resultado la Dirección de Comercio Interno y Exterior, teniendo a su cargo proponer medidas para la estabilización y control de precios en el mercado interno.
- **Oficina de Control de Precios:** A través de Acuerdo Número 79 del 17 de septiembre de 1979 del Ministerio de Economía de fecha 17 de septiembre de 1974 se creó la Oficina de Control de precios adscrita a la Dirección de comercio Interior y Exterior para lograr los objetivos de las medidas anti inflacionarias que había fijado el Gobierno.
- **Dirección General de Comercio:** En el Acuerdo Gubernativo No. 88-85 de fecha 11 de febrero de 1985, el Jefe de Estado, considera crear la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía.

Vemos que antes de 1985 no existía un mecanismo jurídico o legal que permitiera que no se violentara los derechos de los consumidores y usuarios y que conformaran parte de un conjunto de preceptos de carácter internacional; en el mismo año, la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó las Directrices de la Organización de Naciones Unidas ONU para la protección al consumidor, ocasión en la que se logró el reconocimiento internacional de los derechos de la persona desde la perspectiva del usuario/consumidor.

Nuestra historia constitucional es relativamente joven (1985), pero en alguna medida también podríamos calificarla de precoz. A pesar de su corto período de vida, ha resistido a intentonas de golpes de Estado y otros embates que, en

otros tiempos, hubiesen generado la caída del régimen de turno y la casi segura desaparición del texto constitucional máximo.

Quizá por ello, irónicamente, se percibe la existencia de un rechazo indirecto a la democracia, como sistema de gobierno. Esto último no tanto en contra del sistema como tal, sino como reacción ante las insatisfacciones que la sociedad afronta y que, injusta e inapropiadamente se las atribuye ser una consecuencia del sistema democrático. De allí que necesitemos construir “Una democracia entendida no como un fin en sí misma sino como un medio para la realización del interés colectivo y la búsqueda del bien común.”¹⁰¹

Un Estado que no permita el libre juego de las ideas, la tolerancia y la apertura del conocimiento, la libertad y la democracia, seguramente terminará aniquilando a sus ciudadanos y destrozando el tejido social.

Regulación legal del derecho de retracto en Guatemala.

Etimológicamente “retracto” deriva de las voces Latinas re, que significa repetición o retorno y tractus, esto es tracción o movimiento, y que consiste en la facultad que la ley otorga a determinadas personas para evitar la transferencia de un bien y permitirle la subrogación, bajo las mismas condiciones pactadas entre el vendedor y el comprador. Se deriva del término latino *retraere* que significa “volver a traer” y otros afirman que viene de *retractus* que significa “res volver a traes”, traer otra vez, traer de nuevo.¹⁰²

Se llama retracto legal, porque el retracto proviene de la voluntad de la ley y no de las partes. Antiguamente existía retracto convencional y retracto legal, el retracto se llama también “Derecho de preferencia en la adquisición” tomo

¹⁰¹ *Ibíd.* ARÉVALO DE LEÓN. Pág. 160.

¹⁰² HERRARTE Chávez, Melissa: *LA INEFICACIA DEL DERECHO DE RETRACTO DE LOS CONTRATOS DEL CONSUMIDOR GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2013. Pág. 58

nombre de juicio de retracto.¹⁰³

Guillermo Cabanellas define el Derecho de Retracto como el “Derecho que, por ley o convención, se tiene para dejar sin efecto una venta o enajenación hecha a favor de otro y recuperar o adquirir para sí la cosa, por el mismo precio pagado, y ciertos gastos en ocasiones.”¹⁰⁴

Paulina Avalos A. define este derecho como: “Derecho a desistirse del contrato dentro de un plazo determinado que se considera como un tiempo de reflexión, “periodo de enfriamiento” en las ventas o contrataciones que se dan en un contexto especial, ventas a domicilio, en las llamadas tele ventas a distancia, las que se hacen por catálogos, por muestrario, por internet, y en general donde el bien no es apreciado físicamente por el adquiriente.”¹⁰⁵

El Derecho de Retracto por ser un derecho nuevo, una institución nueva que gozan los consumidores o compradores, por virtud del cual “El consumidor tendrá derecho a retractarse siempre, dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato o desde la fecha en que éste se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o en el domicilio del consumidor o usuario.

Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores pagados por el consumidor o usuario, siempre que no hubiere hecho uso del bien o servicio.”¹⁰⁶

Por su parte, Melissa Herrarte indica que “Se puede observar que la figura del derecho de retracto antes citada está estableciendo una figura jurídica en la cual el perfeccionamiento del contrato se da cuando la persona acepta las

¹⁰³ Ibid. Págs. 60 y 61

¹⁰⁴ CABANELLAS, Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental. 18av. Edición. Editorial Heliasta. Buenos Aires, Argentina. 2006. Pág. 589.

¹⁰⁵ PAZ AVALOS, Álvaro. *EL DERECHO DE RETRACTO*. 8a. Edición. México: 2000. Pág. 1.

¹⁰⁶ Artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

condiciones que están impuestas según lo que se encuentra regulado en el Artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por lo que la perfección del contrato se va a dar hasta que hayan transcurrido los cinco días que dicha ley le otorga al consumidor para poder retractarse.”¹⁰⁷

Según los tratadistas españoles Botana García y Ruiz Muñoz, “el ámbito al que se puede extender la protección puede distinguirse en dos vertientes: La protección indirecta y la directa. La primera alcanza todo el que hacer de los poderes públicos y en especial a la ordenación del Mercado interno, la libertad de competencia, regulación de los monopolios, la política de precios, el control de las importaciones y otros. Mientras que la protección directa se realiza mediante la atribución de derechos concretos a favor de la persona que consume, o sea, el consumidor.”¹⁰⁸

El acto como conceptualización del término consumidor:

Pablo César Abrego refiere que “El acto de consumidor se puede entender como aquel que permite obtener un bien o servicio con visitas una necesidad personal o familiar, siendo una acción de este tipo, aunque sea aislada, suficiente para calificar de consumidor al que la realiza. Este acto jurídico permite al consumidor entrar en posesión de un bien o disfrutar de un servicio. Se caracteriza también por ser un acto material consistente en utilizar bienes o servicios como resultado de una compra-venta aunque no exista ningún contrato, porque sería demasiado restringido, reservar la cualidad de consumidor solamente a la persona que contrata.”¹⁰⁹

¹⁰⁷ HERRARTE CHAVEZ, Melissa. *LA INEFICACIA DEL DERECHO DE RETRACTO DE LOS CONTRATOS DEL CONSUMIDOR GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2013. Págs. 61.

¹⁰⁸ GARCIA AMIGO, Manuel. *LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DESDE EL DERECHO PRIVADO*. Ediciones Ciencias Políticas. La Habana: 1999. Pág. 396

¹⁰⁹ ABREGO Sandoval, Pablo César. *LA IMPORTANCIA JURÍDICA LEGAL DE INCORPORAR EL DERECHO AL CONSUMO COMO PARTE DEL DERECHO DE OBLIGACIONES REGULADO POR EL CÓDIGO CIVIL GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala 2012. Pág. 7.

También puede entenderse que “...el solo hecho de consumir es suficiente para aplicar el concepto consumidor, incluyendo de esta manera en el campo de los consumidores a los profesionales, industrias, comerciantes o prestatarios de servicios que adquieren para las necesidades de su empresa bienes de equipo.”¹¹⁰ Para Victor Hugo Lares el “...acto de consumo se procede a una simplificación conceptual, ya que consumidor es todo aquel que realiza un acto de consume, aunque este último también resulta difícil de apreciar. En esta concepción de consumidor, el acto de consume tampoco esclarece conceptos, como el que los bienes o servicios sean destinados a la satisfacción de necesidades personales o familiares.”¹¹¹

Por lo tanto, la responsabilidad profesional y de manufactura “...constituyen una verdadera innovación jurídica, porque mientras en el pasado la victima debía comprobar el dolo o la culpa del responsable, la tendencia de la nueva legislación es en el sentido de hacer del productor una especie de garante de su producto. Esa alteración de la visión de los problemas jurídicos implica, necesariamente, la modificación de la conducta del profesional o del proveedor que deberá procurar garantizarse, aunque sea por una aseguradora, contra eventuales indemnizaciones que tendrá que pagar, volviendo a pasar, generalmente, el costo de la operación al consumidor.”¹¹²

¹¹⁰ Op. Cit. Pág. 8.

¹¹¹ LARES Romero, Víctor Hugo. *EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN MÉXICO*. Ed. Universidad Autónoma Metropolitana de México: 1991. Pág. 365.

¹¹² ABREGO SANDOVAL, Pablo César: Op. Cit. Pág. 55.

CAPÍTULO III.

NORMATIVA GUATEMALTECA APLICADA AL DERECHO DEL CONSUMIDOR

Los derechos de los consumidores son todos aquellos pilares sobre los cuales se sostiene la estructura de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario así como el campo de aplicación y coercibilidad que pudiera llegar a tener dicha Ley. Por ello, los derechos del consumidor deberán interpretarse en forma amplia y desarrollada considerando que éstos son derechos humanos consagrados en la Constitución Política de la República.

Al tomarlos en esa forma, se encontrará con la estabilidad y perdurabilidad en las relaciones comerciales entre el usuario y el productor o facilitador del servicio. Así pues, las actividades del proveedor de los bienes o servicios deben ser dinámicas y adaptables a las necesidades e intereses de su cliente, ya que constantemente el mercado está en crecimiento, renovación e innovación.¹¹³

Guatemala es un país en vías de desarrollo, que intenta salir del “círculo vicioso de la pobreza”,¹¹⁴ como lo denomina Oppenheimer, clasificado teóricamente como tercermundista y dependiente de la exportación de materias primas y con una economía de subsistencia. Al respecto, el Banco de Guatemala, reporta en sus cifras oficiales que el salario mínimo diario de un guatemalteco en 2013, dividido en tres actividades básicas como actividades agrícolas, no agrícolas,

¹¹³ Esto lo podemos ver en la transición de los negocios hacia plataformas digitales que trascienden fronteras, zonas horarias e idiomas. Otro caso podemos verlo con la transformación de materias para la construcción de vehículos más livianos, más eficientes, potentes y amigables con el medio ambiente. Por último vemos los ejemplos de empresas como KODAK que habiendo sido superado por la era de las fotografías digitales intenta mantenerse en la producción de cinta celulosa para la filmación de películas y largometrajes así como para la fotografía de éstas, al no haberse subido a tiempo al tren de la tecnología, igual suerte podría encontrarse pronto las industrias editoriales junto con los medios de comunicación escritos si urgentemente no encuentran valor agregado a sus productos, podrán ser superados por los dispositivos móviles y las aplicaciones para acceso en línea de la información. En todos estos casos, el empresario debe estar atento a estos cambios y adecuarse a ellos para no perder su cuota de terreno.

¹¹⁴ OPPENHEIMER, Andrés. *CUENTOS CHINOS*. Random House Mondadori, S.A. de C.V. México, D.F.: 2006. Pág. 17

exportadora y de maquila, en promedio de Q.69.47, casi el equivalente a nueve dólares de los Estados Unidos de América,¹¹⁵ eso corrobora que el universo de consumidores y usuarios de bienes y servicios es pobre, con bajo poder adquisitivo y con poca capacidad para reclamar calidad y excelencia frente a un Estado relativamente pequeño y con altos niveles de corrupción, burocracia y cooptación por parte de poderes paralelos, clientelismo y corporativismo.

La población alcanza los 14.5% de millones, es esencialmente joven. Y, según cifras oficiales, 7,540,105 millones de habitantes están en el área rural y el resto la urbana.¹¹⁶ En un territorio de 108,889 Km², una extensión aproximada al estado de Tennessee, Estados Unidos de América, confluyen pueblos mayas, más de veinte idiomas autóctonos, quinientos años de historia de conquista, un finalizado conflicto armado interno que duró casi cuatro décadas y, luego de la firma de los Acuerdos de Paz,¹¹⁷ últimamente es observable el fenómeno social de enorme impacto mediático, de gobernabilidad y que incide en las inversiones nacionales o extranjeras, como lo es el surgimiento de *movimientos comunitarios locales y/o regionales* a nivel nacional. En ese contexto, entre otras demandas sociales, la experiencia comparativa ofrece gran variedad de vertientes sobre las que se proyecta el derecho del consumo: penal para sancionar las más graves transgresiones; administrativa, pues los Estados dedican importantes medios personales y materiales para proteger eficazmente a los consumidores; y, por supuesto, civil y mercantil, por recaer fundamentalmente sobre contratos de una y otra clase. Estos avances en materia legislativa, también permitieron que se

¹¹⁵ “Guatemala en Cifras”. BANCO DE GUATEMALA. Febrero 2014. Pág. 29

¹¹⁶ Ibid. Pág. 15

¹¹⁷ En cuanto al tema *AMBIENTAL* lo relativo a la protección y conservación de la riqueza natural de Guatemala, fue contemplado en los Acuerdos de Paz, reconociéndole como un “valioso activo del país y de la humanidad, además de un valor cultural y espiritual esencial para los pueblos indígenas. El país cuenta con una diversidad biogenética y forestal cuya explotación irracional pone en riesgo un entorno humano que facilite el desarrollo sostenible.” Además, contempló que entre los principios del desarrollo sostenible, el Estado debe “promover programas de manejo sostenible de los recursos naturales, generadores de empleo.” Acuerdo Sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria, suscrito en México, D.F, el 6 de mayo de 1996, entre la Comandancia de la ex Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca, URNG y los representantes del Gobierno de la República y sector empresarial. ACUERDOS DE PAZ. Universidad Rafael Landívar y Secretaría de la Paz. Guatemala, 3^a. Edición. Guatemala, 1998. Pág. 132

estableciera la definición legal de consumidor o usuario - probablemente necesaria pesa a los tradicionales inconvenientes que se achacan a las definiciones legales- se ofrece en términos de una razonable amplitud que no excluye a profesionales y empresarios con tal que reúnan el requisito de ser destinatarios finales de la prestación contemplada en el contrato. También debe resaltarse que la figura del otro contratante se concibe con extraordinaria amplitud sin excluirse a las empresas públicas que actúan en régimen de monopolio."

En la Constitución Política de la República de Guatemala, se incluye un título completo acerca de los derechos y deberes de los guatemaltecos. Entre las disposiciones encontramos:

Artículo 4º.- Libertad e igualdad. En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.

Al respecto, la Corte de Constitucionalidad ha manifestado que "...el principio de igualdad, plasmado en el artículo 4o. de la Constitución Política de la República impone que situaciones iguales sean tratadas normativamente de la misma forma; pero para que el mismo rebase un significado puramente formal y sea realmente efectivo, se impone también que situaciones distintas sean tratadas desigualmente, conforme sus diferencias. Esta Corte ha expresado en anteriores casos que este principio de igualdad hace una referencia a la universalidad de la ley, pero no prohíbe, ni se opone a dicho principio, el hecho que el legislador contemple la necesidad o conveniencia de clasificar y diferenciar situaciones distintas y darles un tratamiento diverso, siempre que tal diferencia tenga una

justificación razonable de acuerdo al sistema de valores que la Constitución acoge...”¹¹⁸

Nuestra Constitución Política consagra en su artículo 12 el denominado doctrinariamente “*debido proceso*” como una garantía constitucional y también procesal para cualquier ámbito jurídico siendo la defensa de la persona y sus derechos son inviolables. Nadie puede ser condenado, ni privado de sus derechos, sin haber sido citado, oído y vencido en proceso legal ante juez o tribunal competente y preestablecido. Ninguna persona puede ser juzgada por Tribunales Especiales o secretos, ni por procedimientos que no estén preestablecidos legalmente.¹¹⁹

“...Tal garantía consiste en la observancia por parte del tribunal, de todas las normas relativas a la tramitación del juicio y el derecho de las partes de obtener un pronunciamiento que ponga término, del modo más rápido posible, a la situación de incertidumbre que entraña el procedimiento judicial. Implica la posibilidad efectiva de ocurrir ante el órgano jurisdiccional competente para procurar la obtención de la justicia, y de realizar ante el mismo todos los actos legales encaminados a la defensa de sus derechos en juicio, debiendo ser oído y dársele oportunidad de hacer valer sus medios de defensa, en la forma y con las solemnidades prescritas en las leyes respectivas. Se refiere concretamente, a la posibilidad efectiva de realizar todos los actos encaminados a la defensa de su persona o de sus derechos en juicio. Si al aplicar la ley procesal al caso concreto se priva a la persona de su derecho de accionar ante jueces competentes y preestablecidos, de defenderse, de ofrecer y aportar prueba, de presentar alegatos, de usar medios de impugnación contra resoluciones judiciales, entonces se estará ante una violación de la garantía constitucional del debido proceso...”¹²⁰

¹¹⁸ Gaceta No. 24, expediente No. 141-92, página No. 14, sentencia: 16-06-92.

¹¹⁹ Artículo 12 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.

¹²⁰ Gaceta No. 54, expediente 105-99, página No. 49, sentencia: 16-12-99.

Por otra parte, los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley. En materia administrativa el término para resolver las peticiones y notificar las resoluciones no podrá exceder de treinta días. En materia fiscal, para impugnar resoluciones administrativas en los expedientes que se originen en reparos o ajustes por cualquier tributo, no se exigirá al contribuyente el pago previo del impuesto o garantía alguna.¹²¹ "... Este precepto, en concordancia con el artículo 10 inciso f) de la Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad, establece que en materia administrativa el término máximo para resolver y notificar las resoluciones es el que señala la ley específica aplicable al caso concreto o, en su defecto, el de treinta días. En caso de que la autoridad omita el cumplimiento de la obligación referida en dicho término el interesado puede acudir al amparo para que se fije un plazo razonable a efecto de que cese la demora en resolver y notificar..."¹²²

Habida cuenta que en Guatemala existe el derecho a la Libertad de industria, comercio y trabajo, la cual está reconocida en la Constitución Política, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

123

Por otra parte, es obligación fundamental del Estado la defensa de consumidores y usuarios¹²⁴ en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.¹²⁵

Sobre este derecho, la Corte de Constitucionalidad declara que "...El comercio, entendido como la actividad lucrativa que ejerce cualquier persona física o

¹²¹ Artículo 28 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.

¹²² Gaceta No. 54, expediente No. 661-99, página No. 296, sentencia: 27-10-99.

¹²³ Artículo 43 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

¹²⁴ Literal i) del artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.

¹²⁵ Véase: Gaceta No. 46, expediente No. 336-97, página No. 440, sentencia: 26-11-97. Gaceta No. 40, expediente No. 525-95, página No. 298, sentencia: 25-06-96, ambas de la Corte de Constitucionalidad.

jurídica, sea en forma individual o colectiva, intermediando directa o indirectamente entre productores y consumidores, con el objeto de facilitar y promover la circulación de la riqueza, se encuentra especialmente reconocido y protegido por el artículo 43 de la Constitución Política de la República, el cual preceptúa que el mismo puede ejercerse libremente, salvo -reza la norma- las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes. Como puede apreciarse, este precepto formula una reserva en lo relativo a que sólo mediante leyes -dictadas por el Congreso de la República- puede restringirse la actividad de comercio...”¹²⁶

Finalmente, el artículo 130 de la ley suprema guatemalteca establece que el Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.¹²⁷

Para la Corte de Constitucionalidad, “...El artículo 130 de la Constitución... forma parte asimismo del "régimen económico social"; establece que se prohíben los monopolios y privilegios y que el Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores. Se trata también de dos normas que imponen directrices al Estado en orden a limitar determinadas actividades económicas de los particulares, para lo cual deberá "limitar" el funcionamiento de las empresas monopolísticas y "proteger" la economía de mercado. En los preceptos constitucionales comentados, no se hace referencia alguna a las actividades

¹²⁶ Gaceta No. 50, expediente No. 444-98, página No. 290, sentencia: 10-11-98.

¹²⁷ Artículo 130 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.

realizadas por el propio Estado, es decir, no contienen respecto de ellas norma prohibitiva expresa susceptible de ser infringida...”¹²⁸

Lo anterior está estrechamente relacionado con el Título II del Código de Comercio¹²⁹ -referente a la Protección a la Libre Competencia, especialmente con su artículo número 361 “...lo cual implica una situación prevista en Todas las empresas tienen la obligación de contratar con cualquiera que solicite los productos o servicios que prestan, observando igualdad de trato entre las diversas categorías de consumidores. Esto significa que el principio constitucional invocado de que el Estado `protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores se encuentra desarrollado en la disposición citada del Código de Comercio y en otras disposiciones legales...”¹³⁰

Considerando que el derecho del consumidor tiene el rango de derecho humano de naturaleza constitucional, la acción para enjuiciar a los infractores de los derechos humanos es pública¹³¹ y puede ejercerse mediante simple denuncia, sin caución ni formalidad alguna, siendo legítima la resistencia del pueblo para la protección y defensa de los derechos y garantías consignados en la Constitución.¹³²

Así la Constitución provee herramientas adecuadas para defender y promover los Derechos Humanos, por lo que el conocimiento de la misma es fundamental para todos los habitantes de la República.

Es por ello, que el énfasis que se hace en los artículos mencionados, está estrictamente ligado a la persona humana, debido a que generalmente, siempre ha existido una brecha de poder económico que ha favorecido a la parte

¹²⁸ Gaceta No. 39, expediente No. 439-95, página No. 16, sentencia: 03-01-96.

¹²⁹ Código de Comercio, Decreto número 2-70 del Congreso de la República y sus reformas.

¹³⁰ Gaceta No. 10, expediente 307-88, página No. 116, sentencia 22-11-88.

¹³¹ Artículo 45 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.

¹³² Gaceta No. 9, expedientes acumulados Nos. 39-88 y 40-88, página No. 28, sentencia: 17-08-88.

puddiente, olvidando que el Estado debe hacerse responsable de los menos afortunados, hablando estrictamente, de asuntos relacionados con la aplicación de la justicia. Aparte de la demanda de protección para preservar la salud, la vida y todo lo relacionado con aspectos económicos de la nación.

El Estado de Guatemala tiene por obligación limitar el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.¹³³

Dicho artículo "...forma parte asimismo del "régimen económico social"; establece que se prohíben los monopolios y privilegios y que el Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores. Se trata también de dos normas que imponen directrices al Estado en orden a limitar determinadas actividades económicas de los particulares, para lo cual deberá "limitar" el funcionamiento de las empresas monopolísticas y "proteger" la economía de mercado. En los preceptos constitucionales comentados, no se hace referencia alguna a las actividades realizadas por el propio Estado, es decir, no contienen respecto de ellas norma prohibitiva expresa susceptible de ser infringida..."¹³⁴

El tratadista Luis Fernández De la Gándara manifiesta que "Cuando se trata, por el contrario, de normas destinadas a regular la competencia -regulación sobre prácticas restrictivas o sobre competencia ilícita- resultan asimismo infructuosos los intentos de atribuir a éstas últimas un contenido moral. Es cierto que en toda legislación antitrust la exigencia de tutelar los intereses de la parte

¹³³ Artículo 130 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

¹³⁴ Gaceta No. 39, expediente No. 439-95, página No. 16, sentencia: 03-01-96.

económicamente más débil -el consumidor- ofrece una tenue coloración ética: ésta no es sin embargo la única ni siquiera la más importante de sus motivaciones.

El respeto de una particular lealtad en medio de la deslealtad opera de hecho como las viejas «reglas de la caballería»: una especie de «metis homérica» cuya finalidad última no es tanto el noble principio de la igualdad en la distribución de la riqueza social sino, lisa y llanamente, la supervivencia del mercado, la política de reestructuración industrial, la mayor eficiencia del sistema económico. Objetivos que, por su propia lógica, toleran toda clase de desigualdades y se apartan por consiguiente de la segunda fórmula del imperativo kantiano, recogida en la «Crítica de la razón práctica», que obliga a «actuar de modo de tratar a la humanidad, tanto en tu persona como en la del prójimo, siempre como un fin y no sólo como un medio».¹³⁵

Abrego Sandoval indica que “Haciendo una interpretación de las normas citadas, se puede decir que la libertad empresarial protege el derecho de escoger y desarrollar la actividad económica que desee, para la consecución de un lucro o beneficio económico, además se establece la prohibición del establecimiento de monopolios y se garantiza la protección del consumidor y usuario.”¹³⁶

En ese orden de ideas el Código Civil¹³⁷ establece en el artículo 1645 que toda persona que cause daño o perjuicio a otra, sea intencionalmente, sea por descuido o imprudencia, está obligada a repararlo, salvo que demuestre que el daño o perjuicio se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima.

¹³⁵ FERNANDEZ DE LA GÁNDARA, Luis. *DERECHO, ETICA Y NEGOCIOS*. Discurso de apertura del año académico 1993-1994. Universidad de Alicante, España: 1993. Pág. 17.

¹³⁶ ABREGO SANDOVAL, Pablo César: *LA IMPORTANCIA JURÍDICA LEGAL DE INCORPORAR EL DERECHO AL CONSUMO COMO PARTE DEL DERECHO DE OBLIGACIONES REGULADO POR EL CÓDIGO CIVIL GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2012. Pág. 20.

¹³⁷ Decreto Ley 106 del Jefe de Estado y sus reformas.

En todo caso, el responsable de un delito doloso o culposo, está obligado a reparar a la víctima los daños o perjuicios que le haya causado.¹³⁸

En el ámbito de la contratación civil, el enajenante está sujeto al saneamiento por evicción o por vicios ocultos, en todo contrato oneroso en que se transfiere la propiedad, la posesión, el uso, goce o disfrute de una cosa.¹³⁹ En ese sentido, si la cosa enajenada fuere inmueble y resultare gravado con servidumbres no aparentes de las que no se dio noticia al adquirente al tiempo de contratar, puede éste ejercitar la acción de reducción del precio, si no prefiere la redhibición; pero deberá intentar aquélla dentro de tres meses contados desde el día en que tenga conocimiento de la servidumbre.¹⁴⁰

Si se probare que el enajenante conocía los defectos de la cosa, está obligado a indemnizar daños y perjuicios, además de restituir el precio. Si los ignoraba, no está obligado sino a la restitución del precio y al pago de los gastos del contrato si se hubieren causado.¹⁴¹

En cuanto a la responsabilidad administrativa para con el usuario de los servicios que presta el Estado de Guatemala a sus ciudadanos, el Código de Salud define que de manera coordinada se deben desarrollar las funciones siguientes¹⁴²:

a) Al Ministerio de Salud le corresponden las de prevención y control en las etapas de procesamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos procesados de toda clase, nacionales o importados incluyendo el otorgamiento de la licencia sanitaria para la apertura de los establecimientos la certificación sanitaria o registro sanitario de referencia de los productos y

¹³⁸ Artículo 1646 del Código Civil, Decreto Ley 106 del Jefe de Estado y sus reformas.

¹³⁹ Artículo 1543 del Código Civil, Decreto Ley 106 del Jefe de Estado y sus reformas.

¹⁴⁰ Artículo 1570 del Código Civil, Decreto Ley 106 del Jefe de Estado y sus reformas.

¹⁴¹ Artículo 1562 del Código Civil, Decreto Ley 106 del Jefe de Estado y sus reformas.

¹⁴² Artículo 130 Código de Salud, Decreto número 90-97 del Congreso de la República y sus reformas.

la evaluación de la conformidad de los mismos, vigilando las buenas prácticas de manufactura.

Asimismo, es responsable del otorgamiento de la licencia sanitaria y el control sanitario para los expendios de alimentos no procesados.

b) Al Ministerio de Agricultura y Ganadería y Alimentación, las de prevención y control en las etapas de producción, transformación, almacenamiento, transporte, importación y exportación de alimentos naturales no procesados.

c) Al Ministerio de Economía, las de control en el campo de la meteorología y la propiedad industrial.

d) A las municipalidades, las de prevención y autorización de establecimientos relacionados con el manejo y expendio de alimentos en rastros municipales de conformidad a las normas establecidas por el Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación, mercados, ferias y ventas de alimentos en la vía pública

e) Al Ministerio de Salud, en coordinación con el Ministerio de Energía y Minas a través de su dependencia específica, compete el control y la certificación de los niveles de radiactividad en los alimentos, así como la evaluación de los efectos de la radiactividad y la aptitud para el consumo de dichos alimentos.

Ley de protección al consumidor y usuario

A nivel internacional, Guatemala adquirió el compromiso de aplicar las directrices para la protección al consumidor, aprobadas en Asamblea General de

las Naciones Unidas, el 9 de diciembre de 1985, mediante resolución número 39/248.¹⁴³

Para Glenda Vela "...es evidente que debido a la conformación y vigencia de la Ley en cuestión, existe de alguna manera mejoría en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios; sin embargo, luego del análisis, se puede inferir que falta mucho por establecerse, citando como ejemplo, el hecho de que el consumidor o usuario puede cobrar los daños y perjuicios derivados de un producto defectuoso o de una publicidad engañosa, pero debe atender primeramente a una conciliación llevada ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y luego si el consumidor o usuario lo desea, en cuanto a que no se cumplió con sus pretensiones, y la molestia que le hubiere causado el proveedor, acudir ante los tribunales del orden civil a realizar un juicio ordinario de daños y perjuicios, lo cual a todas luces resulta engorroso y que provocaría más gastos al consumidor o usuario, situaciones como éstas, permiten inferir que en el caso de protección de los consumidores o usuarios como producto de esta ley, falta mucho por hacer."¹⁴⁴

Habida cuenta de las presiones internacionales hacia Guatemala en esta temática, se evidencia que la aprobación *express* de dicha Ley trajo deficiencias jurídicas y técnicas sin mencionar las limitaciones de coercibilidad de la misma. Dicha norma jurídica quedó carente de efectiva protección y defensa de los derechos del consumidor por parte del Estado de Guatemala, puesto que se crea una Dirección dependiente administrativamente de un Ministerio de Estado, en vez de dar lugar a la conformación de un ente autónomo, independiente y con plenas capacidades para actuar (como lo debiera de ser una Procuraduría).

¹⁴³ OROZCO CANTÉ, Rogelio Orozco. *COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2012. Pág. 17

¹⁴⁴ VELA SANTIZO, Glenda Marisol. *LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2010. Pág. 28.

Para Abrego, "...la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, tiene por objeto controlar y evitar el alza inmoderada de los precios de los productos y servicios esenciales para la población, es aplicada a toda persona individual o jurídica que comete actos de especulación, acaparamiento, variación de peso, medida o calidad en los productos y servicios esencial. Esta ley fue emitida en un ambiente económico de libre mercado, dentro de una economía moderna y un ámbito de globalización económica internacional. El principal objetivo de la ley es promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, así como establecer las infracciones, sanciones y procedimientos aplicables en dicha material, cuando no se cumpla la misma." ¹⁴⁵

Sánchez de Ocaña, escribe: "...viviendo como vivimos, en una sociedad de consumo, en una sociedad asfixiada por los bienes que se ofrecen y por la propaganda que los presenta, el tema de la protección del consumidor es de singular importancia." ¹⁴⁶

En ese sentido, el Congreso de la República de Guatemala, promulgó el Decreto 6-2003 "Ley de Protección al Consumidor y Usuario" para también darle cumplimiento a los compromisos adquiridos por el Estado de Guatemala ante la Asamblea General de las Naciones Unidas, la cual mediante Resolución Número 39/248 del 09 de abril de 1985, conminó a los Estados firmantes a la protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores en sus países.

- **Actual ente administrativo mediador**

Antecedentes históricos:

¹⁴⁵ ABREGO SANDOVAL, Pablo César. *LA IMPORTANCIA JURÍDICA LEGAL DE INCORPORAR EL DERECHO AL CONSUMO COMO PARTE DEL DERECHO DE OBLIGACIONES REGULADO POR EL CÓDIGO CIVIL GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala 2012. Pág. 22.

¹⁴⁶ SÁNCHEZ DE OCAÑA, Roberto. *PUBLICIDAD, CONSUMISMO Y ALGO MÁS: LOS EFECTOS DE LA GLOBALIZACIÓN*. Guatemala: 1991. Pág. 123.

Para hablar del tema relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como ente rector de los derechos de los usuarios y consumidores, se hace imprescindible mencionar aspectos que la historia nos ofrece desde mediados del Siglo XX. Se dispuso a través del Decreto 93 del Congreso de la República, ley del Organismo Ejecutivo, con fecha 27 de abril de 1945, crear el Ministerio de Economía y Trabajo, el cual, en el Artículo 16, le asignaba las atribuciones a desarrollar en dicho Ministerio.

Posteriormente, obedeciendo el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, se crea la Oficina de Coordinación de precios y Abastecimiento, con el fin de dar aplicación al Decreto Número 90, Ley de Emergencia Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velando por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

Unos seis meses después, un Acuerdo Presidencial, de fecha 18 de febrero de 1946, indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaban los fines para los cuales había sido creada, por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; tomando en cuentas esas consideraciones, se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior, ya que fue sustituida debido a que su estructura no era viable para los recursos de la nación.

Tres años mas tarde, según Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, debido a que el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la oficina anterior, la cual fue suprimida para dar paso a la creación de la Dirección General de la Economía Nacional, dándole atribuciones que correspondía a la oficina suprimida.

Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento, el cual quedó a cargo de todo lo relativo a controles de ese tipo.

La Dirección General de la Economía Nacional, corrió la misma suerte, siendo suprimida obedeciendo al Acuerdo Presidencial del 29 de julio 1949, creándose la Dirección General de Comercio Industria y Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953, se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la Oficina que se cancelaba.

Un año después, debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo, las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

Luego de varios años, la temática relacionada con la protección al consumidor, volvió a tener eco en los gobiernos de turno, esto, debido a que la influencia y presión que a nivel internacional se ejercía sobre las naciones, era bastante evidente. Así que, durante el año 1985, con el Decreto Ley Número 1-85, se

creala Ley de Protección al Consumidor, promulgada por el General Oscar Humberto Mejía Vítores, Jefe de Estado de ese entonces.

El objetivo primordial del Decreto, era desarrollar la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado. Por otro lado, se evidenciaba la necesidad de ejercer control sobre el alza inmoderada de los precios de los productos y servicios básicos para la población; ya que para ese momento, el sector económico responsable de satisfacer las necesidades de los consumidores, estaba rebasando los precios de manera ilimitada, aprovechándose de la población; de ahí nace la idea de establecer delitos económicos y las sanciones correspondientes.

Dicha ley, también era de aplicación para toda persona natural o jurídica que cometa actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de peso, medida o cantidad, en los servicios y/o productos esenciales, los cuales eran calificados como delitos económicos; por lo tanto, la creación del respectivo reglamento de la ley de Protección al Consumidor y Usuario, también se hizo indispensable.

Luego de ello, uno años más tarde, a principios de septiembre de 1995, por medio del Acuerdo Gubernativo No. 425-95, se creó la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, como una dependencia del Ministerio de Economía, con el fin de orientar y asistir e informar a la población lo relativo a las características mínimas de los productos ofrecidos en el mercado, facilitar a los consumidores información referente al uso adecuado de mercaderías; otra de sus funciones era contribuir a minimizar el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores.

Para efecto de definición de funciones relacionadas con la asistencia a los consumidores y usuarios, en materia de reclamo a los proveedores, se crea el Reglamento de la DIACO, Acuerdo Ministerial No. 250-95, con fecha 10 de

octubre de 1995. Otro aspecto que fue considerado en el reglamento, esta relacionado con informar a la población, respecto de las condiciones de uso de los productos, contribuyendo a minimizar la utilización de prácticas perjudiciales a los intereses económicos de la misma.

Tomando en cuenta los cambios dentro de las corrientes mundiales relacionados con la globalización y en particular de los tratados de libre comercio, en febrero 2003, el gobierno de Alfonso Portillo, propuso el proyecto de Ley, actualmente vigente; el mismo, después de ser aprobado por el Congreso de la República, llego a constituir el Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, posteriormente, pero en el mismo año, se creó el Reglamento Acuerdo Gubernativo 777-2003; desarrollando este las disposiciones de la ley a efecto de delegar a la DIACO la responsabilidad de aplicación.

Toda acción realizada para efectos de protección al consumidor, obedeció a la Resolución 39/248 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, durante abril de 1985, la cual estableció la necesidad de protección de los derechos del consumidor para todos los Estados parte. Por lo tanto, Guatemala adquirió y cumplió el compromiso promulgando la ley y su respectivo reglamento.

A pesar del avance ocurrido hasta el momento, no fue, sino hasta 1986, cuando se realizó un esfuerzo formal contemplado en la Constitución Política de la República de Guatemala, la cual establece las obligaciones del Estado ¹⁴⁷

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, DIACO, es la institución gubernamental guatemalteca, con competencia en todo el territorio nacional, responsable de aplicar la Ley de protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su reglamento, el respeto, cumplimiento y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, así como de las obligaciones de los proveedores.

¹⁴⁷ Artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

De acuerdo con el Artículo 53 de dicha ley, la DIACO se constituye en una dependencia del Ministerio de Economía, gozando de independencia funcional y técnica, sin perjuicio de las obligaciones que competen a los tribunales de justicia.¹⁴⁸

Actualmente nuestra legislación es incipiente en lo que respecta a la defensa del consumidor, otros países ya trabajan en la mejorara los derechos de sus consumidores y usuarios en forma más avanzada.

Convenios internacionales relativos al Derecho del Consumidor.

En otro contexto, las Naciones Unidas, en resolución 35-63 del 5 de diciembre de 1980, aprobado por la Asamblea General, crea un conjunto de principios y normas equitativas convenidas multilateralmente para el control de prácticas comerciales restrictivas. Por lo tanto, implica que los gobiernos deben adoptar o mantener políticas que especifiquen la responsabilidad de los productores para asegurar la durabilidad, utilidad y fiabilidad de los bienes y servicios, que promuevan la competencia leal y efectiva para brindar al consumidor la libertad de elección, que garanticen la protección contra abusos contractuales y, que garanticen la obtención de información sobre los efectos de los productos en el medio ambiente.¹⁴⁹

La Asamblea General de las Naciones Unidas, durante 1985, aprobó en consenso con los Estados participantes, las Directrices para el consumidor, las cuales proporcionan a los gobiernos, un marco para la elaboración y fortalecimiento de la legislación y las políticas relacionadas con esa temática.

Las Directrices, como comúnmente se les llama, toman en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países del mundo, y

¹⁴⁸ Ley de protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003.

¹⁴⁹ Resolución 35-63 del 5 de diciembre de 1980, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

particularmente de aquellos en desarrollo, reconoce que los consumidores afrontan a menudo desequilibrio en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.

Considerando lo anteriormente expresado, se estableció que éstos deben tener el derecho a la promoción de un desarrollo económico social justo, equitativo y sostenido; además de la protección del medio ambiente.

- **Otras Instituciones involucradas en la Defensa del Consumidor**

El Presidente americano John F. Kennedy, en su mensaje al Congreso el 15 de marzo de 1962 dijo: “Los consumidores son el único grupo económico importante que no está eficazmente organizado”.¹⁵⁰ Por ello es importante contar no sólo con entes estatales que resguarden los derechos de las personas sino también de organizaciones que defiendan y abanderen las acciones para el ejercicio de sus derechos respecto al consumidor y/o usuario.

“... En Guatemala sólo existe una organización de este tipo que es la Liga de Protección al Consumidor y Usuario, pero que pese a los esfuerzos a nivel de sociedad civil que ha realizado, no es suficiente y que ello hace inviable la aplicación de estas normas en cuanto al derecho de los consumidores y usuarios de conformarse en asociaciones, puesto que no existe el estímulo del Estado, a través de mecanismos e instituciones adecuadas, ya que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor realiza un papel muy bajo, puesto que no incentiva la participación de los ciudadanos a formar asociaciones, porque si los consumidores se unieran se podría mejorar los casos de abusos de los proveedores de bienes o servicios en contra de los consumidores o usuarios, como sucede actualmente.”¹⁵¹

¹⁵⁰ <http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/117-contratos-de-consumo-y-clausulas>.

¹⁵¹ VELA SANTIZO, Glenda Marisol. Op. Cit. Pág. 29.

Entonces, vemos que “A través de la historia los derechos del consumidor es un tema delicado que le pertenece a las entidades internacionales tanto jurídicas como políticas, en la actualidad en su tema muy importante para todo el ámbito universal. Podemos decir que una de las primeras actividades que se tiene como antecedentes sobre la protección al consumidor se encuentra en el continente europeo, ya que en el continente europeo por su desarrollo se buscaba de manera continua la obtención de mejores condiciones para todas las personas que adquirirían bienes y servicios, en cualquier sentido. Se dice que en las décadas de 1830 y de 1840 se forman distintas cooperativas que manifestaban las necesidades de los consumidores y buscaban el modo de una protección de sus derechos. En Alemania, así como en Inglaterra, se crean muchas asociaciones que tenían como fin la protección para los consumidores, y a partir de este año en adelante en todo el mundo se busca la protección para los consumidores, siguiendo el ejemplo de dichos países.”¹⁵²

¹⁵² Op. Cit. 15.

CAPÍTULO IV.

DE LA CREACIÓN DE UNA PROCURADURÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

Como se ha expuesto en capítulos precedentes, la defensa del consumidor y el usuario son temas que tratan problemáticas que trascienden el ámbito individual, aún cuando exista un sujeto priorizado –consumidor- más tarde o más temprano, las mismas, pondrán a prueba la capacidad del Estado mismo por las implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas que se deriven de la observancia o inobservancia de las medidas públicas protectoras. Si el Estado no asume *acciones afirmativas*¹⁵³ que, eventualmente, se conviertan en políticas de Estado, se corre el riesgo que desmejore, disminuya, tergiversa o violente los derechos constitucionales tutelados respecto a que éste se organiza con el fin de proteger a la persona humana integralmente.

En esa línea de ideas, la mayoría de Estados han asumido un rol protagónico tanto desde la esfera del poder ejecutivo vía las decisiones y políticas administrativas que protegen a los consumidores, como también con producción de normativas con rango de leyes emanadas de los congresos o parlamentos que generan legislación marco en esa materia. No obstante, con el avance de la tecnología, la influencia del poder de las leyes del mercado y el influjo de la globalización con el condimento de posturas neoliberales, cada vez se hace más ineludible e insoslayable que se asuman papeles más protagónicos y proactivos en la búsqueda de la protección integral de los consumidores.

De esa cuenta, en el caso guatemalteco, el poder del Estado, se encuentra urgido de impulsar e institucionalizar la protección del consumidor, para lo cual es fundamental pasar de la existencia Dirección de Atención y Asistencia del

¹⁵³ Al respecto de esa voluntad para generar un orden legal, es imprescindible, según Jellinek, que se manifieste “La voluntad del Estado” para construir un orden legal que le permita realizar sus funciones, bien sea “creando obligaciones, o concediendo un derecho”. JELLINEK, Georg. *TEORIA GENERAL DEL ESTADO*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.: 2000. Pág. 390.

Consumidor¹⁵⁴ –DIACO- a una *Procuraduría de Defensa del Consumidor –PDC-*, que consolide la separación entre administración y jurisdicción, puesto que, el alcance de una –PDC- es sustancialmente diferente porque se desvincula del Poder Ejecutivo y a través de la autonomía de que pueda estar investida, puede incursionar en la defensa del consumidor a todo nivel y con efectos, incluso, procesales al liderar la judicialización de las sanciones y la institucionalización de las políticas de Estado en materia de protectividad consumista, con lo cual se asumen “Las funciones de autoridad que producen de un modo necesario efectos sociales, a un sin proponérselo.”¹⁵⁵ En ese orden de ideas, cada nueva legislación que modifique la anterior produce una actividad que impacta socialmente, lo que en el concepto de Jellinek, se conoce como “actividad autoritaria y la social del Estado”¹⁵⁶.

En el contexto social y económico guatemalteco, se cuenta con la –DIACO- como una entidad perteneciente a la estructura centralizada del Estado, dependiente totalmente de una autoridad superior –Ministerio de Economía- sin mayores facultades ni poder coercitivo sustancial que pueda operativizar la defensa del consumidor o el usuario. Así por ejemplo, mediáticamente, es recurrente la queja de los consumidores en cuanto a los incrementos desmedidos a productos de la canasta básica sin aparente control alguno por el ente estatal precitado. En el caso del precio de la libra de carne de res, la DIACO ante las denuncias formal o informalmente presentadas, opta por lo más simplista y es sancionar a los propietarios de las carnicerías. Estos a su vez, argumentan que los aumentos no son producidos por ellos sino que en la cadena productiva dependen de los ganaderos que fijan el precio de las reses.

¹⁵⁴ “ARTICULO 53. Creación. Se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como una dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la presente Ley y reglamentos, sin perjuicio de las funciones que competen a los tribunales de justicia.” Decreto Número 06-2003. Del Congreso de la República de Guatemala. “LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO.

¹⁵⁵ JELLINEK, Georg. *TEORIA GENERAL DEL ESTADO*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F. 2000. Pág. 549

¹⁵⁶ *Ibid.* Pág. 549

Y, los ganaderos se defienden con la justificación que la DIACO no tiene poder para regular precios de los insumos agro-ganaderos, para terminar admitiendo que tampoco el órgano administrativo puede regular los precios de las transnacionales que suministra insecticidas, pesticidas, herbicidas, etc., porque estos últimos gozan de una “*economía de mercado*” que impide a la DIACO actuar en defensa del consumidor por carecer de capacidad de ejercicio del “poder de *imperium*”¹⁵⁷ que se consolida en la delegación del Estado para doblegar la voluntad de los administrados.

A partir de 1985, Guatemala inició una era democrática que le hizo transitar del autoritarismo a la paz, con la promulgación de una Constitución Política de la República y un conjunto de normas colaterales tendentes a democratizar¹⁵⁸ el Estado, a impulsar justicia social y priorizar al ciudadano en toda la acción pública. Lo anterior, como parte del “agotamiento del modelo de democracias de fachada” sin que se permitiera la discusión de temas sustantivos y operativos en la visión de Estado. Posteriormente, se suscribió el Acuerdo de Paz Firme y Duradera¹⁵⁹, el 29 de diciembre de 1996, poniendo fin a un conflicto armado interno de más 36 años, en consecuencia se produjo un parte aguas para la creación de políticas de Estado, en todo los ámbitos de la actividad nacional. Fue, en palabras de Torres Rivas, una paradoja de reconocer “que la democratización en Guatemala empieza con la peor matanza de su historia, descontados los hechos criminales de la conquista, hace cinco siglos.”¹⁶⁰

En el tránsito hacia la consolidación de una política de Estado en materia de protección de consumidor y usuario, Guatemala también cuenta con la existencia de una Comisión Ordinaria de Defensa del Consumidor y del Usuario, entre las comisiones de trabajo permanentes en el Congreso de la República de

¹⁵⁷ JELLINEK, Georg. *TEORIA GENERAL DEL ESTADO*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F. 2000. Pág. 564

¹⁵⁸ TORRES RIVAS., Edelberto y AGUILERA, Gabriel. *DEL AUTORITARISMO A LA PAZ*. Editorial Serviprensa C.A. Guatemala. 1998. Pág. 94

¹⁵⁹ “ACUERDOS DE PAZ”. 3ª. Edición. Universidad Rafael Landívar. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. 1998.

¹⁶⁰ Op.cit.TORRES RIVAS Y AGUILERA. Pág. 85

Guatemala. Esta se integra con 15 miembros y tiene la representación proporcional de todos los bloques parlamentarios en la legislatura que se trate. Esta nace a través de la Iniciativa de Ley Número 1350, INICIATIVA DE LEY QUE REFORMA LA LEY ORGANICA DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, DECRETO 63-94. (ARTÍCULO 31 Adiciona Numeral 23) Crea Comisión Ordinaria De Defensa del Consumidor y el Usuario.

Cuando se analizó dicha iniciativa, el dictamen favorable de la Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales, valoró que: "...Guatemala es miembro del Parlamento Latinoamericano PARLATINO, el cual es un organismo regional, permanente y unicameral, integrado por los Parlamentos Nacionales de América Latina, dicho organismo regional tiene dentro de sus órganos "Las Comisiones Permanentes", siendo una de ellas las de DEFENSA DEL USUARIO, las cuales se reúnen constantemente y tienen como funciones el estudio, análisis e investigación en la materia; sin embargo el Congreso de la República de Guatemala, carece de la Comisión Defensa del Consumidor del Usuario, pues no fue contemplada en la Ley Orgánica del Organismo Legislativo vigente decreto 63-94 del Congreso de la Republica...."

Con esa iniciativa de ley, se dispuso aprobar la reforma a la Ley Orgánica del Organismo Legislativo Decreto Número 63-94. (ARTÍCULO 31 Adiciona Numeral 23), creando la Comisión Ordinaria De Defensa del Consumidor y el Usuario, lo cual fue aprobado el día 21 de septiembre de mil novecientos noventa y cinco mediante el Decreto Número 65-95. Este Decreto en su parte considerativa, establece, entre otras justificaciones: *Que el fin supremo del Estado es la realización del bien común, así como garantizar a los habitantes de la República la vida, la justicia y el desarrollo integral de la persona. Que la defensa de los Consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos, es una obligación fundamental del*

Estado, y siendo además, que el régimen económico y social de Guatemala se fundamenta en principios de justicia social, resulta obligatorio y necesario proteger adecuadamente los intereses económicos y sociales de la población guatemalteca.

Actualmente, el Congreso de la República de Guatemala a través de la Comisión de Defensa del Consumidor, tiene una deuda con la sociedad Guatemalteca puesto que, no obstante, que existen varias iniciativas números 3871, 3888 y 4305, pendientes de dictamen en materia de defensa del consumidor. Por ser el Congreso de la República eminentemente político, es relativamente comprensible que la búsqueda de consensos multipartidarios para la aprobación de una ley que crea la Procuraduría de Defensa del Consumidor, no es tarea fácil. Los intereses en juego son variopintos y de diversa tendencia, sobre todo en un sistema presidencialista como el que tiene Guatemala. Al respecto, es interesante tomar en cuenta que Ackerman, afirma que: “La democracia debe ser evaluada no solo por la división de los poderes sino por la naturaleza de los vínculos entre la sociedad civil, la sociedad política y el Estado, y por su capacidad de tener un impacto en la justicia social.”¹⁶¹ Ese impacto social a que se refiera Ackerman respecto del ejercicio de poder, demanda que en el país se pueda contar con una institución novedosa, técnicamente estructurada y que goce de autonomía en su actuar.

Del impostergable surgimiento de la Procuraduría

Como hemos visto, el surgimiento de la PDC, es impostergable y su creación está normada en la propia Ley de Protección al Consumidor y Usuario, con un plazo que el Estado mismo ha irrespetado y el Congreso de la República viene omitiendo desde el año 2008, conforme a los cinco años que esa ley fijó para la conversión de la actual Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría. Y, como parte del largo viacrucis en búsqueda del nacimiento de

¹⁶¹ ACKERMAN, Bruce. *LA NUEVA DIVISION DE PODERES*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.: 2007. Pág. 14

la PDC, con fecha 27 de marzo 2014, la Corte de Constitucionalidad, emitió sentencia¹⁶² respecto a inconstitucionalidad general parcial promovida por Soazig Amanda Santizo Calderón, por la omisión legislativa del artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, dentro del Expediente número 2664-2013.

La sentencia en cuestión, fue motivada dentro de la acción de inconstitucionalidad general parcial que se resume en el incumplimiento por omisión de parte del Congreso de la República que, habiendo transcurrido diez años de la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a la que denominaremos en lo sucesivo Ley de la DIACO, que en el artículo 107, establece el plazo de cinco años, contados desde 2003, para que se haga la conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario.

El tema puede abordarse desde diferentes perspectivas. El Organismo Ejecutivo no ejerce presión para el cumplimiento de dicha conversión, por cuanto los recursos públicos son escasos¹⁶³ y el déficit presupuestario agobia a las distintas administraciones gubernamentales. Prefiere, entonces, este organismo de Estado, únicamente proveer de los fondos mínimos que la entidad centralizada – DIACO- recibe dentro del presupuesto general del Ministerio de Economía. Además, yendo un poco más a fondo, puede que haya más “comodidad” para los gobiernos de turno, de tener control directo en materia de protección al consumidor y el usuario, vía un ente centralizado y dependiente de un Ministerio. Esto en congruencia con el *corporativismo* a que ya se hizo referencia en párrafos precedentes.

¹⁶² Sentencia de la Corte de Constitucionalidad de Guatemala del 27 de marzo de 2014, Expediente No. 2664-2013. www.sistemas.ccgob.gt/Sjc/. Fecha consulta: 10 agosto 2014.

¹⁶³ Según las cifras oficiales, la carga tributaria en el país tiene un porcentaje del 11.% para el año 2013, y un déficit presupuestal del PIB en 2013 con un porcentaje del 2.2.%. “Guatemala en Cifras”. BANCO DE GUATEMALA. Febrero 2014. Pág. 65

Con el surgimiento de la PDC, el Estado no sólo tiene que disponer y dotar de presupuesto propio dentro del presupuesto general de gastos de la nación a este futuro ente, sino que tiene que enfrentar a otro organismo autónomo que le puede significar otro frente de “desgaste” político por el nivel de protagonismo que pudiese ejercer en materia de defensa del consumidor y el usuario. Es interesante marcar que, en casos como el transporte público urbano y extraurbano, o el servicio de correo, por ejemplo, es el propio Estado quien lo presta de manera concesionada y, al existir un órgano autónomo como la PDC, podría ser sujeto de sanciones directas.

Pero volviendo al tema de la inconstitucionalidad general parcial cuya sentencia hemos citado, la accionante argumentó que para el Congreso de la República de Guatemala, la abstención u omisión en que caído por más de diez años, al no disponer aprobar la conversión de la DIACO por la PDC, constituye una inconstitucionalidad general parcial, porque se irrespeta una norma constitucional impositiva a los artículos 1º, 119 inciso “i”, 153, 157 y 171 inciso “a” de la Constitución Política de la República. Al no emitirse la ley que disponga la conversión institucional en cuestión, estima la accionante, se erosiona el *bien común*, que es una garantía constitucional establecida en el artículo 1º., de la Constitución Política de la República de Guatemala y, en general de incumple con la obligación legislativa que le fue designada en el artículo 157 de la Constitución.

Al pronunciarse el Congreso de la República, en cuanto a la acción de inconstitucionalidad planteada, afirmó que no sólo tendrá en cuenta las proposiciones jurídicas invocadas, sino que, por el principio *iura novit curia*, interpretará y aplicará las normas constitucionales pertinentes para resolver la cuestión jurídica respectiva. La DIACO, al evacuar la audiencia conferida, solicitó que se declarase sin lugar la acción de inconstitucionalidad planteada. Igual planteamiento hizo la Fiscalía de Asuntos Constitucionales, Amparo y Exhibición Personal del Ministerio Público.

Con este panorama jurídico, la Corte de Constitucionalidad consideró, entre otras cuestiones, que *el instituto jurídico de la inconstitucionalidad por omisión* requiere para existir que haya mandatos constitucionales concretos y la existencia expresa de una obligación constitucional de hacer. De allí que en el considerando IV, determina que la supuesta omisión refutada al Congreso de la República, no proviene de una norma constitucional, lo que a *prima facie* hace que la acción intentada sea improcedente, por provenir de una ley ordinaria el mandato y no de una norma constitucional que, según considera la Corte de Constitucionalidad, es requisito *sine qua non* necesario para la procedencia de este tipo de acción.

En esencia, la Corte de Constitucionalidad, en la parte resolutive de la sentencia analizada, estableció sin lugar la acción consideró la acción de inconstitucionalidad general parcial, por notoriamente improcedente y multó a los abogados patrocinantes al ser responsables de la juridicidad de su planteamiento. Por ser un fallo inapelable el emitido por máximo tribunal guatemalteco en materia constitucional, el escenario para la conversión de la DIACO en Procuraduría de Defensa del Consumidor, estará sujeto a las visiones y prioridades desde el Organismo Ejecutivo y la correlación de fuerzas parlamentarias –con su dosis de negociación política- para que algún día se cumpla con dicha conversión.

A pesar de los factores de cooptación del Estado –y del derecho de veto que ejerce el corporativismo también en el Congreso de la República- como aporte concreto del presente trabajo se propone la siguiente iniciativa de ley de creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor, la que en lo sucesivo se abrevia: PDC.

PROYECTO DE INICIATIVA DE LEY QUE CREA LA PROCURADURÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO:

Iniciativa de Ley número _____

ANTECEDENTES:

La historia ha evidenciado que los consumidores y usuarios en Guatemala han sufrido abusos y fraudes derivado de las diferentes actividades de tipo mercantil, como por ejemplo tarifas excesivas, cobros escondidos, incremento desmedidos de precios, mala calidad de los productos, publicidad engañosa y una serie de deficiencias que van en contra de los intereses de los consumidores.

Señores Diputados del Honorable Congreso de la República de Guatemala, la presente iniciativa de ley tiene por objeto, crear y constituir la Procuraduría de Defensa del Consumidor, como una acción afirmativa de Estado en materia de protección integral para el consumidor y usuario y la regulación de las relaciones entre productores y proveedores. Se pretende regular un procedimiento ágil y eficiente, que busca la regularización jurídica y económica del proceso de oferta y demanda de bienes y servicios, con calidad, cantidad y eficiencia.

En virtud de lo anterior, se hace imperativo y necesario proveer a los consumidores y usuarios un instrumento legal que sea capaz de regular aquellas actividades que perjudiquen la relación entre éstos y los proveedores y productores, en atención al Decreto Número 06-2003 del Congreso de la República mediante el cual se crea la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El texto de la iniciativa de ley es el siguiente:

“DECRETO NÚMERO ____ - 2014

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, es deber Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, estableciendo como un derecho la defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

CONSIDERANDO:

Que Guatemala mediante la Resolución Número 39/248 de fecha 9 de abril de mil novecientos ochenta y cinco, emitida por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, asumió el compromiso de aplicar y cumplir directrices para la defensa y protección de los derechos del consumidor y usuario, así como las obligaciones de los proveedores.

CONSIDERANDO:

Que con el avance de la tecnología, la influencia del poder de las leyes del mercado y el influjo de la globalización con el condimento de posturas neoliberales, cada vez se hace más ineludible e insoslayable que se asuman papeles más protagónicos y proactivos en la búsqueda de la protección integral de los consumidores y usuarios, siendo necesario disponer de una institución protectora que agilice los procesos para la adecuada atención a las denuncias presentadas por los usuarios derivadas de la insatisfacción de los productos o servicios recibidos, todo ello en pro de la defensa de su salud, seguridad y satisfacción.

POR TANTO:

Por tanto, en ejercicio de sus atribuciones que establece el artículo 171 literal a) de la Constitución Política, por el presente acto, emite la siguiente,

LEY DE LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO.

Artículo 1. OBJETO. La presente tiene por objeto crear **LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO**, como el ente autónomo, encargado de velar por la efectiva aplicación de la ley en materia de derechos del consumidor y el usuario.

Artículo 2. LEGITIMACIÓN. La Procuraduría de la Defensa del Consumidor y el Usuario, se encuentra legitimada para promover denuncias, divulgar y defender a consumidores y usuarios, así como sancionar y establecer procedimientos en materia de restitución de los derechos y garantías de éstos.

Artículo 3. PROCURADOR. El Procurador de Defensa del Consumidor, será la persona encargada y facultada para presentar las denuncias a fin de defender los derechos de los consumidores y usuarios, de igual forma los procuradores adjuntos que se nombren están facultados para presentar las denuncias respectivas en cada rama específica asignadas.

Artículo 4. COMPETENCIA. El Procurador de Defensa del Consumidor tendrá competencia en todo el territorio nacional para conocer las denuncias y podrá establecer las subsedes departamentales o municipales que fuere necesarias

para el efecto, y en su caso de oficio promover las denuncias penales cuando haya además, comisión de delitos.

Artículo 5. ATRIBUCIONES. La Procuraduría tendrá las atribuciones siguientes:

- a. La defensa legal del consumidor y usuario;
- b. Presentación de denuncias de oficio y a petición de parte, ante los órganos competentes para el efecto;
- c. La educación y divulgación de política de mercado que coadyuven para la debida orientación del consumidor y usuario;
- d. Proporcionar al consumidor y usuario herramientas para la resolución de conflictos entre proveedores, consumidores y usuarios;
- e. Promoción y divulgación de leyes relacionadas para correcta defensa del consumidor y usuario;
- f. Realizar estudios e investigaciones que sirvan de parámetros para que los consumidores y usuarios puedan formarse un criterio sobre la calidad de los productos o servicios que adquieren.

Artículo 6. PATRIMONIO. La Procuraduría anualmente se le asignará fondos del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado.

Artículo 7. FISCALIZACIÓN. Las operaciones contables y financieras de la Procuraduría será realizadas por parte de la Auditoría Interna de la citada institución y la Contraloría General de Cuentas.

Artículo 8. REGLAMENTO. El Procurador y los Procuradores Adjuntos, deberán de elaborar y aprobar el Reglamento de la presente ley en un plazo de noventa días a partir de la publicación de la presente ley.

Artículo 9. Se entenderá que al entrar en vigencia la presente ley, el personal como el patrimonio existente en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía pasará a formar parte de la Procuraduría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

Artículo 10. DEROGATORIA. Se deroga el Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República.

Artículo 11. VIGENCIA. La presente ley entrará en vigencia a los ocho días de su publicación en el Diario de Centroamérica.

Dado en el Palacio Legislativo, a los ____ días del mes de _____ del año dos mil catorce.

DIPUTADO PONENTE:"

El presente proyecto de iniciativa de ley, sin ser exhaustivo, se considera que contiene las disposiciones básicas en materia de creación e institucionalización de una política de Estado en función de la protección del consumidor y usuario. Como norma principal se deja expresado en el mismo la posibilidad en función de dotación de autonomía que se le atribuye pueda dictar sus normas y reglamentos internos. Lo anterior implicará un complejo proceso de debate y consenso intra y extra parlamentario que permita robustecer la visión de una PDC, y dotarla de todos los elementos que le hagan susceptible de ser eficaz en sus fines indicados.

De todas maneras, el Estado como parte de la política social deberá contribuir no solo con privilegiar los derechos de los compradores de bienes y de los usuarios de los servicios para que los obtengan de buena calidad, con precios justos, pesos y medidas adecuadas en los artículos o los servicios que se adquieran. Para ello deberá existir una permanente y decidida colaboración interinstitucional que coadyuve en que la PDC alcance sus fines entre los organismo de Estado. Los Estados que evitan el abuso en contra de los consumidores y que dictan políticas y normas congruentes aseguran el patrimonio, la salud, la seguridad, la educación y el bienestar integral de los habitantes. Así mismo, la competitividad y atractividad del país, también pasa por una adecuada normativa de los derechos de usuarios y consumidores.

En tiempos de globalización, publicidad engañosa, trucos publicitarios, abusos del consumismo, falta de ética en la producción, la presencia de un *corporativismo*¹⁶⁴ que coopta las estructuras del Estado a través de los grupos de interés que inciden y condicionan las políticas de Estado en función de sus propias agendas económicas y empresariales, minimizando y atenuando el papel del Estado en la defensa de consumidores y usuarios. En otras palabras el corporativismo en el país como lo afirma Fuentes Knight, prácticamente es un “poder de veto del sector privado”¹⁶⁵, que condiciona mediante un *filibusterismo* la capacidad de las minorías parlamentarias para abrir espacios a legislación que fortalezca al Estado en función de los ciudadanos.

Además, ese corporativismo llega a tales niveles su capacidad de influencia, que en el tema de poner límites a los abusos en cobros de intereses sin control a los tarjeta habientes, por ejemplo, hace que los usuarios de dichos servicios

¹⁶⁴ “La definición más socorrida sobre neocorporativismo ha sido la expuesta por el politólogo Phillipe Schmitter: *Corporativismo se puede definir como un sistema de representación de intereses en donde las unidades constituyentes están organizadas en un número limitado de categorías únicas, obligatorias, no competitiva, jerárquicamente organizadas y funcionalmente diferenciadas, reconocidas o autorizadas (si no creadas) por el Estado y a las que se les otorga un monopolio representacional, dentro de sus respectivas categorías, a cambio de la observación de ciertos controles en la selección de sus líderes y en la articulación de sus demandas y apoyos*”. BACA OLAMENDI, Laura: “LEXICO DE LA POLÍTICA”. Fondo de Cultura Económica. México D.F., 2000. Págs. 107 y 108.

¹⁶⁵ FUENTES KNIGHT, Juan Alberto. *RENDICIÓN DE CUENTAS*. F & G Editores. Guatemala: agosto 2011. Pág 381.

estén totalmente indefensos y desprotegidos. Sin perjuicio de todo lo anterior, con el surgimiento de una procuraduría también se puede educar y formar criterio a consumidores y usuarios para que se puedan sobreponer, entre otras cosas, a la alienación que genera el surgimiento de aparentes “necesidades” en usuarios y consumidores, demanda instituciones sólidas y eficientes en la protección ciudadana haciendo valer lo que se maneja como soberanía del consumidor.

CONCLUSIONES:

1. La defensa del consumidor y usuario es una impostergable responsabilidad para los Gobiernos y Estados; de la eficacia en la implementación de políticas de Estado en esa materia depende en gran medida la calidad de vida de los habitantes y el cumplimiento del *bien común* que constitucionalmente es la razón de ser de todo el aparato estatal.
2. En los países de mayor desarrollo económico-social, con democracias más consolidadas, la defensa del consumidor y usuario constituye uno de los pilares de la satisfacción con el sistema democrático y que genera cotas de gobernabilidad.
3. En el caso guatemalteco, en cumplimiento de disposiciones del sistema de Naciones Unidas y los consensos gubernamentales, en los últimos tres lustros, se ha contado con un órgano administrativo centralizado, limitado, burocratizado y con poca capacidad de maniobra ante los abusos y excesos en contra de los consumidores y usuarios que, ante una Dirección de Asistencia al Consumidor y Usuario –DIACO-, poco robustecida y medianamente tecnificada, apenas alcanza a ser un cumplimiento mínimo de los requerimientos supranacionales.
4. En un país con alto índice de analfabetismo, con un ingreso per cápita bajo, que tiene una tasa impositiva de las mas bajas del continente americano y en un proceso de consolidación democrática como Guatemala, los asuntos relativos a la defensa del usuario y consumidor, pasan a ser sustituidos por otras problemáticas de aparente mayor impacto social, dejando de lado que la salud, la educación, alimentación, el transporte, etc. son bienes y servicios que prácticamente carecen de

control gubernamental en cuanto a calidad, cantidad y publicidad engañosa.

5. Partiendo del formalismo de la existencia de la DIACO y la omisión del mandato de esa ley respecto a que el Congreso de la República de Guatemala en los últimos 10 años sistemáticamente ha omitido emitir la norma que permita la transformación de una Dirección de Atención del Consumidor y Usuario hacia una Procuraduría de Defensa del Consumidor y Usuario.
6. Es necesario que exista un ente autónomo que tenga la facultad de defender los derechos de los Consumidores y Usuarios, para que incluidos los servicios públicos estatales, pueda velar y hacer cumplir la protección objetivizada y priorizada de estos derechos humanos, en beneficio de la sociedad en conjunto. Además, que pueda velar por el control de la calidad y cantidad de los productos y servicios que las transnacionales ofrecen a la sociedad guatemalteca y que hoy le generan violencia e ingobernabilidad a nivel nacional –caso de servicio de energía eléctrica, agua potable, telefonía, televisión domiciliar, etc.-
7. La omisión parlamentaria para crear la PDC, tiene distintas aristas: desinterés gubernamental, carencia de recursos para dotar a una entidad autónoma de la infraestructura necesaria, el veto subterráneo del corporativismo que satura gran parte del Estado y que se opone sutilmente al nacimiento de la PDC, y un Congreso minado y atomizado por el transfuguismo y las maniobras *del filibusterismo de la oposición*, avizoran un panorama que no apunta a que en el corto y mediano tiempo en la agenda parlamentaria pueda conocerse la Iniciativa de Ley que transforme la DIACO en la PDC.

8. Para que nazca la PDC es imprescindible una auténtica correlación de fuerzas que esencialmente, sea liderada por la sociedad civil organizada o no, exigiendo a los Organismos Legislativo y Ejecutivo que mediante la negociación política se pueda emitir la norma que haga nacer la PDC y dotarla de la respectiva fuente de financiamiento específica en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Nación. Con ello, se estará percibiendo que el Estado entonces, está impulsando una auténtica política de Estado en materia de protección al consumidor y usuario.

ANEXO:

Sentencia de la Corte de Constitucionalidad, www.sistemas.ccgob.gt/Sjcl/. Expediente No. 2664-2013. Fecha de consulta: 10 de agosto 2014.

INCONSTITUCIONALIDAD GENERAL PARCIAL

EXPEDIENTE 2664-2013

CORTE DE CONSTITUCIONALIDAD, INTEGRADA POR LOS MAGISTRADOS HECTOR HUGO PEREZ AGUILERA, QUIEN LA PRESIDE, ROBERTO MOLINA BARRETO, GLORIA PATRICIA PORRAS ESCOBAR, ALEJANDRO MALDONADO AGUIRRE, MAURO RODERICO CHACÓN CORADO, CARMEN MARÍA GUTIÉRREZ DE COLMENARES y JUAN CARLOS MEDINA SALAS:
Guatemala, veintisiete de marzo de dos mil catorce.

Se tiene a la vista, para dictar sentencia, la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial por omisión legislativa del artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, promovida por Soazig Amanda Santizo Calderón. La accionante actuó con el auxilio de las abogadas María del Rosario Menéndez González, Evelin Licely Cano Lemus e Ingrid Romaneli Rivera Recinos. Es ponente en este caso la Magistrada Vocal II, Gloria Patricia Porras Escobar, quien expresa el parecer de este Tribunal.

ANTECEDENTES

I. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE LA IMPUGNACIÓN

Lo expuesto por la accionante, respecto de la norma que señala inconstitucional, se resume: **A.** el artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece: "*En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario*"; sin embargo, a pesar de haber transcurrido casi diez años de la promulgación del cuerpo legal mencionado, el Congreso de la República de Guatemala ha obviado dicha obligación; **B.** por lo que existe violación a los artículos 1º., 119 inciso "i", 153, 157 y 171 inciso "a" de la Constitución Política de la República de Guatemala; **C.** indica que la omisión en el cumplimiento de las atribuciones del Congreso de la República de Guatemala, es evidente, pues como lo señala Guillermo Cabanellas, en cuanto a la omisión es: "*Abstención de hacer una actividad...*" de tal manera que es lo opuesto de acción, y ésta es definida por el jurista mencionado como: "*En sus significados generales, acción equivale a ejercicio de una potencia o facultad*". En ese orden de ideas, estima la solicitante, que su planteamiento es procedente, pues la inconstitucionalidad de

un acto, no puede ser considerado únicamente por algún tipo de acción que se realice que conlleve a contrariar cierto principio o garantía constitucional, pues también se vulneran los principios constitucionales cuando se omite aplicarlos, igualmente cuando se irrespeta una norma constitucional impositiva por parte de los órganos del Estado y dicha conducta conlleva a la transgresión del poder público, consecuentemente el bien común; **D.** por lo que estima, que con el incumplimiento de las obligaciones impuestas por la Constitución de los Organismos de Estado, se irrespeta el poder público, que regula el artículo 152 de la Constitución Política de la República al establecer que: *“El poder proviene del pueblo. Su ejercicio está sujeto a las limitaciones señaladas en la Constitución y la ley...”* En ese mismo sentido la Corte de Constitucionalidad se ha manifestado al respecto al indicar que: *“...El principio de legalidad de las funciones públicas contenido en el artículo 152 de la Constitución, establece que el ejercicio del poder está sujeto a las limitaciones señaladas por la Constitución y la Ley, lo que significa que la función pública debe estar debidamente establecida; con la finalidad de hacer dinámica la toma de decisiones, contempló la representación del ejercicio de la autoridad o de la competencia, permitiendo que fuera la ley ordinaria la que lo desarrolla...”* (gaceta número cuarenta y dos, expediente número novecientos catorce guión noventa y seis, página número cuarenta y seis, sentencia de fecha doce de diciembre de mil novecientos noventa y seis), como puede inferirse, las facultades que son otorgadas a los Organismos del Estado a través de la Constitución son emanadas del poder decisivo de la población, con el objeto que a través de la función pública sean aseguradas las garantías constitucionales, así como todos aquellos derechos o prerrogativas inherentes al ser humano, tal y como lo preceptúa el artículo 154 de la Constitución Política de la República, de lo que se extrae que, nadie puede contrariar u obviar las normas constitucionales, pues el irrespeto de las normas constitucionales ya sea por acción u omisión por parte de cualquier representante del Estado, sin importar su categoría es inaceptable; **E.** al contravenir las funciones constitucionales delegadas a los organismos del Estado, se erosiona el bien común, garantía constitucional establecida en el artículo 1º, de la Constitución Política de la República, como consecuencia, de lo anterior desde el momento en que uno de los organismos del Estado incumple con sus funciones o irrespeta las normas constitucionales se vulnera no sólo la estructura estatal, sino además, quebranta el fin supremo de éste; **F.** señala que es de suma importancia la efectiva funcionalidad de los organismos del Estado, y que estos cumplan con sus funciones, con el objeto de que exista una verdadera protección de la integridad de las personas así como las obligaciones a las que se ha comprometido el Estado de Guatemala, al suscribir Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos; **G.** estima que el Congreso de la República de Guatemala violentó las garantías mencionadas al no haber cumplido con sus funciones, ya que no ha creado el ordenamiento jurídico ordenado en el artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, omisión que vulnera los derechos de la población guatemalteca contenidos en la Constitución; **H.** asimismo, la mencionada entidad estatal, incumple con la obligación legislativa que le fue designada en el artículo 157 de la Constitución,

al omitir realizar su función de legislar al respecto del caso concreto, en ese mismo sentido el artículo 171 de la Constitución preceptúa su función de decretar, reformar y derogar leyes, lo cual no ha realizado al no actuar de conformidad como lo indicado en la norma objetada; además con dicha omisión el Congreso de la República incumple con sus funciones, limitando la defensa de los consumidores y usuarios protegidos en el artículo 119 inciso "i", de la Constitución Política de la República; **I.** se incurre en incumplimiento de las directrices aprobadas por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante resolución número treinta y nueve diagonal doscientos cuarenta y ocho de fecha nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, en la que se define, el que hacer de los gobiernos participantes, con el objeto de que se creen todas las herramientas necesarias a efecto de que los derechos de los consumidores y usuarios sean salvaguardados en una forma efectiva, los cuales no pueden ser defendidos por la Dirección de Atención al Consumidor y al Usuario, pues su competencia es notoriamente limitada, con pocos recursos que le son asignados, sin poder actuar como corresponde. Solicitó que se declare con lugar la inconstitucionalidad planteada y se ordene al Congreso de la República de Guatemala cumplir con lo ordenado en el artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, creando la Procuraduría de Derechos del Consumidor y Usuario, fijándole un plazo de seis meses para que promulgue el Decreto correspondiente.

II. TRÁMITE DE LA INCONSTITUCIONALIDAD

No se decretó la suspensión provisional del artículo impugnado. Se dio audiencia por quince días comunes: **a)** al Congreso de la República de Guatemala; **b)** a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- y, **c)** al Ministerio Público, por medio de la Fiscalía de Asuntos Constitucionales, Amparos y Exhibición Personal. Oportunamente se señaló día y hora para la vista.

III. RESUMEN DE LAS ALEGACIONES DE LAS PARTES

A. El Congreso de la República de Guatemala, expuso que **a)** la Honorable Corte de Constitucionalidad investida de la potestad de resolver este tipo de planteamientos, en su oportunidad hará el examen valorativo correspondiente y emitirá la resolución que proceda conforme a Derecho; y **b)** por no ser la norma impugnada producto de la directa actividad legislativa, se atiene a las constancias que en el proceso constitucional se aporten por las partes interesadas, y a la estimación jurídica del alto Tribunal que, en ejercicio de sus facultades, no sólo tendrá en cuenta las proposiciones jurídicas invocadas, sino que, por el principio *iura notiv curia*, interpretará y aplicará las normas constitucionales pertinentes para resolver la cuestión jurídica respectiva. Solicitó que se dicte la sentencia que en derecho corresponda. **B. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO**, expresó que: **a)** la acción de inconstitucionalidad que se interpone en contra de una norma jurídica es porque

la misma contiene vicio parcial o total de inconstitucionalidad, es decir, el contenido de la norma jurídica es violatorio de los derechos y garantías fundamentales que la Constitución Política de la República garantiza y por lo tanto, debe ser expulsada del ordenamiento jurídico, tal como lo establece la Carta Magna y como quedó asentado en la Gaceta número cuarenta, expediente seiscientos sesenta y nueve - noventa y cuatro, página trescientos treinta, sentencia de tres de agosto de mil novecientos noventa y cinco de la Corte de Constitucionalidad, que indica: *"La acción directa de inconstitucionalidad procede contra leyes, reglamentos o disposiciones de carácter general que contengan vicio parcial o total de inconstitucionalidad, y persigue que la legislación se mantenga dentro de los límites que la propia Constitución ha fijado, excluyendo del ordenamiento jurídico las normas que no se conforman con la misma, anulándose con efectos "ergo omnes" (...) Cuando no haya bases suficientes se debe respetar la decisión del Congreso, porque de acuerdo con el principio democrático, es el único autorizado para decidir las políticas legislativas que el constituyente dejó abiertas. La Corte debe declarar la inconstitucionalidad de la ley cuando su contradicción con el texto constitucional es clara; caso contrario, es conveniente aplicar el principio de conservación de los actos políticos y la regla básica en la jurisdicción constitucional "indubio pro legislatoris", es decir, la acción de inconstitucionalidad procede cuando se está contraviniendo el orden jurídico constitucional, no cuando existe por parte del órgano del estado el incumplimiento a sus deberes, en el presente caso, la interponente pretende que a través de la inconstitucionalidad de una norma jurídica se impulse la falta de labor legislativa, la cual está totalmente desligada de lo contenido en la norma que se pretende sea declarada inconstitucional. La exigencia a que se realice la actividad legislativa corresponde a otro foro y no al de la Acción de inconstitucionalidad de una norma jurídica, en virtud de que la norma jurídica impugnada de inconstitucionalidad no está de ninguna forma violentando el orden jurídico constitucional, es decir no adolece de inconstitucionalidad"; b) la declaración de inconstitucionalidad del artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, generaría un efecto imposible, pues la norma que se pretende sea declarada inconstitucional no genera el efecto de que se proceda al cumplimiento de la labor legislativa, porque la norma citada no es violatoria ni parcial ni totalmente de la Constitución Política de la República de Guatemala, es decir, no es a través de la acción de inconstitucionalidad que se debe de juzgar el qué hacer legislativo; además, con la expulsión del ordenamiento jurídico del artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no se lograría, si ese fuera el fin que se pretende, que se realice la labor legislativa de la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor; y c) la acción de inconstitucionalidad no puede utilizarse para exigir la actividad legislativa, porque con ello se desnaturalizaría la misma, no pudiéndose utilizar como un recurso para forzar al cumplimiento de una responsabilidad. Solicitó que se declare sin lugar la acción de inconstitucionalidad planteada. **C. El Ministerio Público por medio de la Fiscalía de Asuntos Constitucionales Amparo, Exhibición Personal,** manifestó; a) la inconstitucionalidad por omisión que es la que se pretende en el*

caso concreto, se configura desde un horizonte teórico de los elementos siguientes; **i)** La inobservancia total: Consiste en el cumplimiento o desacato de una norma constitucional en forma total, al no haberse desarrollado en lo absoluto una ley respecto al mandato constitucional; **ii)** la existencia de un mandato concreto contenido en la Constitución, y que sea de cumplimiento obligatorio: este elemento es muy importante, pues la sola inexistencia de la norma no implica inconstitucionalidad por omisión, debe antes desentrañarse la naturaleza jurídica de la norma constitucional; **iii)** las normas programáticas a sus vez son permisivas o imperativas, -de cumplimiento obligatorio- siendo éste último subtipo el que establece una obligación a cargo de la autoridad cuya omisión implica una violación a la Constitución. Producto de la inacción de un poder público, se estima necesario que concurren dos elementos; **I)** que la infracción constitucional sea producto de la inacción y, **II)** que la inacción sea atribuible a cualquiera de los poderes constituidos a cualquier funcionario; **b)** respecto al tema de la inconstitucionalidad por omisión legislativa, el licenciado Manuel de Jesús Mejicanos Jiménez, en su ensayo, "La Inconstitucionalidad de Leyes, Reglamentos y disposiciones de carácter general en el ordenamiento jurídico Guatemalteco", estimó "4.5 *Evento de inconstitucionalidad por omisión. La temática de inconstitucionalidad por omisión es algo novedoso en la jurisdicción constitucional guatemalteca, no así en la jurisdicción comparada* (Vid, a manera de ejemplo, la emanada por los tribunales constitucionales alemán, austriaco, español, italiano por citar algunos casos) Este tipo de inconstitucionalidad se suscita, a decir del profesor Víctor Bazán: "*cuando no actúa a pesar de la expresa previsión constitucional dirigida a que se lo haga o cuando se regula de modo deficiente plasmado una regulación insuficiente o discriminatoria al preterir dotar a algunos de lo que, en igualdad de condiciones o circunstancias, acuerdo a otros*"; **c)** en el presente caso se denuncia inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial por omisión legislativa del artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República, según la postulante por incumplimiento por parte del Congreso de la República de emitir disposición legislativa que establece el citado artículo, en el sentido que, transcurridos cinco años a partir de la vigencia de esa Ley, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa al Consumidor y Usuario, es decir, que su impugnación no se adecua a los presupuestos que tanto doctrinaria como jurisprudencialmente, - cita parte de la sentencia de la Corte de Constitucionalidad de catorce de febrero de dos mil trece, expediente doscientos sesenta y seis guión dos mil doce-, deben de darse para que proceda una inconstitucionalidad por omisión; es decir, que la omisión debe devenir del incumplimiento de un mandato contenido en una norma constitucional. Ello es así porque, la declaratoria de inconstitucionalidad de leyes y disposiciones generales es una garantía de la supremacía constitucional, de tal manera que si la solicitante optó por instar inconstitucionalidad por omisión legislativa debió haber señalando qué mandato constitucional es el omitido; **d)** de esa cuenta la denuncia por omisión legislativa del artículo 107 de la ley de Protección al Consumidor y al Usuario no se encuadra dentro de los supuestos que podrían

hacer viable una inconstitucionalidad por omisión, por lo que, en todo caso lo denunciado posibilitaría que se promueve ante el órgano legislativo la respectiva iniciativa de ley por medio de la cual se dé cumplimiento a lo prescrito por la disposición transitoria contenida en el artículo 107 citado, dado que de conformidad con el artículo 171 de la Constitución Política de la República de Guatemala, le corresponde al Congreso de la República de Guatemala entre otras funciones, decretar, reformar y derogar las leyes; de ahí que no es por la vía de la inconstitucionalidad general el mecanismo idóneo para obligar a que el Congreso de la República de Guatemala, cumpla con mandatos legislativos contemplados en disposiciones emanadas en leyes emitidas por el mismo organismo legislativo. Solicitó que se declare sin lugar la inconstitucionalidad planteada.

IV. ALEGATOS EN EL DÍA DE LA VISTA

A) La accionante no alegó. **B) El Congreso de la República de Guatemala**, alegó por escrito que: **a)** la Constitución Política de la República constituye un pacto social por el que nos regimos los guatemaltecos; también que la Corte conoce sobre las acciones de inconstitucionalidad cuando las normas impugnadas contravengan, tergiversen o se contrapongan a la Constitución; **b)** en el presente caso al no realizar la labor legislativa de la creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor, no se puede formular ninguna contradicción, tergiversación o contraposición a la Constitución; **c)** el artículo 157 de la Constitución Política de la República, establece que la potestad legislativa corresponde al Congreso de la República, no obliga al mismo a legislar dentro determinado tiempo, lo que tampoco establece la Ley Orgánica del Organismo Legislativo; **d)** de conformidad con la ley tanto el Congreso de la República de Guatemala y la Corte de Constitucionalidad, tienen sus propias funciones y las mismas son diferentes, sin que puedan mezclarse unas con otras; la postulante de la acción de inconstitucionalidad, no puede pretender que se produzca una interferencia de un Tribunal permanente de jurisdicción privativa, con las funciones del Organismo Legislativo, pues ello violaría los artículos 41 y 140 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y **e)** la accionante ha incumplido con uno de los requisitos esenciales de viabilidad de la inconstitucionalidad directa, cual es, la cita puntual de la norma jurídica de la que se acusa contravención constitucional, norma que debe ser general y vigente, dicha omisión no posibilita la confrontación de la norma constitucional y la infraconstitucional. Solicitó que se declare sin lugar la inconstitucionalidad pretendida. **C. El Ministerio Público** manifestó que reiteraba lo manifestado en el escrito presentado en la audiencia que por quince días se le otorgó. Solicito que se declare sin lugar la inconstitucionalidad promovida, haciéndose las demás consideraciones que correspondan.

CONSIDERANDO

-I-

Es improcedente el conocimiento de la presente acción, pues la omisión objetada por vía de la inconstitucionalidad, proviene del contenido en una norma de carácter ordinaria, y no de un mandato establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala.

-II-

Soazig Amanda Santizo Calderón, promueve acción de inconstitucionalidad general parcial por omisión legislativa del artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, que dispone: *“En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario”*. Para sustentar su pretensión, la accionante estima que el Congreso de la República de Guatemala, violentó las garantías constitucionales contenidas en los artículos 1º., 119 inciso “i”, 153, 157 y 171 inciso a) de la Constitución Política de la República de Guatemala, al no haber cumplido con sus funciones, ya que no ha creado el ordenamiento jurídico que impone el artículo 107 de la Ley *ibídem*, pues no ha emitido la disposición legal que permita que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en la Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, omisión que vulnera los derechos de la población guatemalteca contenidos en la Ley Superior.

-III-

Previamente al efectuar el análisis del caso concreto, es importante señalar que, respecto a la inconstitucionalidad por omisión esta Corte, en su sentencia de diecisiete de julio de dos mil doce, dentro del expediente un mil ochocientos veintidós guión dos mil once (1822-2011), indicó que: *“...El instituto jurídico de la inconstitucionalidad por omisión, tal como lo afirma el autor Víctor Bazán, se presenta cuando: ‘...no se actúa a pesar de la expresa previsión constitucional dirigida a que se lo haga o cuando se regula de modo deficiente plasmando una regulación insuficiente o discriminatoria al preferir dotar a algunos de los que, en igualdad de condiciones o circunstancias, acuerda a otros.’ (Bazán, Víctor, ‘Jurisdicción constitucional local y corrección de las omisiones inconstitucionales relativas’ en Revista Iberoamericana de Derecho Procesal Constitucional. Proceso y Constitución. No. 2, Ed. Porrúa, México, 2004. Pág.199). El pasaje transcrito evidencia el reconocimiento de eventos en que puede concurrir en una norma, vicio de inconstitucionalidad por omisión, pero debe entenderse que, según el autor citado, ésta se concreta cuando concurre omisión de emitir determinada normativa que mande la Constitución y, también cuando exista una regulación insuficiente o discriminatoria... el control de constitucionalidad [...] sale al rescate de la supremacía constitucional que ha sido momentáneamente neutralizada. Naturalmente, no cualquier omisión*

viabilizará el control; sólo aquella cuya textura y efectos sean constitucionalmente relevantes o no concreten en forma completa una determinada imposición constitucional (o de un tratado internacional que recepte la valencia expuesta supra) (Bazán, Víctor. “Algunos problemas y desafíos actuales de la jurisdicción constitucional en Iberoamérica”, en *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*, año 13, Tomo I, Konrad Adenauer Stiftung, Montevideo, 2007, página 55)...”. (El resaltado es propio de este Tribunal).

En ese mismo sentido, Martín Risso Ferrand, citado por el autor Manuel de Jesús Mejicanos Jiménez, en el ensayo denominado “La inconstitucionalidad de Leyes, reglamentos y disposiciones de carácter general en el ordenamiento jurídico guatemalteco. Análisis sobre la acción, el proceso y la decisión de inconstitucionalidad abstracta” (Opus Magna Constitucional Guatemalteco, Instituto de Justicia Constitucional, tomo I, dos mil diez, Guatemala, pág. 256), *expone que “...para que exista una omisión constitucional, se requiere: a) la existencia **expresa** de una obligación constitucional de hacer; y b) que se trate de un caso de incumplimiento de mandatos constitucionales **concretos** que vinculen al legislador...”* (lo escrito en negrillas no está en el texto original).

- IV -

En el caso objeto de análisis, se aprecia que el artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala objetado mediante inconstitucionalidad general parcial por omisión por parte de la accionante, preceptúa: “*En el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la presente Ley, el Congreso de la República deberá emitir la disposición legal pertinente para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario*”, de lo anteriormente transcrito, se puede determinar que la supuesta omisión refutada al Congreso de la República, no proviene de una norma constitucional, lo que a *prima facie* hace que la acción intentada sea improcedente, pues, la solicitante pretende que por medio de la presente acción se conmine al Organismo Legislativo para que cumpla con dictar la disposición para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, sin embargo, tal situación no puede ser objeto de análisis por medio de la presente acción, pues tal como se indicó en el párrafo precedente, la obligación de hacer proviene de una ley ordinaria, y no de una constitucional, requisito *sine qua non* necesario para la procedencia de este tipo de acción.

Por tal motivo, al determinarse que la disposición objetada no tiene rango constitucional sino se encuentra contenida en una ley ordinaria, es inviable el examen de la citada denuncia; en todo caso, correspondería únicamente mediante una iniciativa de ley instada constitucionalmente por los entes facultados para ello, promover ante el Congreso de la República de Guatemala

la emisión de la disposición legal omitida [para que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se convierta en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario], pues es a dicho Organismo el que conforme a la literal a) del artículo 171 constitucional, le corresponde decretar las leyes y, no formular esa pretensión por vía de la inconstitucionalidad por omisión antes relacionada.

Por las razones antes expuestas, la inconstitucionalidad promovida es notoriamente improcedente y, así debe declararse en la parte resolutive del presente fallo, sin emitir condena en costas al no haber sujeto legitimado para su cobro, pero sí debe imponerse la multa respectiva a los abogados patrocinantes al ser los responsables de la juridicidad de su planteamiento.

LEYES APLICABLES

Artículos citados y, 267, 272 inciso a) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 114, 115, 133, 143, 146, 148, 163 inciso a), 183, 185 de la Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad; 39, 72, 73 del Acuerdo 1-2013 de la Corte de Constitucionalidad.

POR TANTO

La Corte de Constitucionalidad, con base en lo considerado y leyes citadas, resuelve: **I. Sin lugar** la acción de inconstitucionalidad de ley de carácter general parcial, por omisión legislativa, promovida por Soazig Amanda Santizo Calderón del artículo 107 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala. **II.** No se condena en costas a la accionante y se impone la multa de un mil quetzales (Q1,000.00) a cada uno de los abogados auxiliares María del Rosario Menéndez González, Evelin Licely Cano Lemus e Ingrid Romaneli Rivera Recinos, la cual deberán hacer efectiva en la Tesorería de esta Corte dentro de los cinco días siguientes a que el presente fallo cause firmeza y, en caso de incumplimiento, su cobro se efectuará por la vía legal respectiva. **III.** Notifíquese.

HÉCTOR HUGO PÉREZ AGUILERA
PRESIDENTE

ROBERTO MOLINA BARRETO
MAGISTRADO

GLORIA PATRICIA PORRAS ESCOBAR
MAGISTRADA

ALEJANDRO MALDONADO AGUIRRE
MAGISTRADO

MAURO RODERICO CHACÓN CORADO
MAGISTRADO

CARMEN MARÍA GUTIÉRREZ DE COLMENARES
MAGISTRADA

JUAN CARLOS MEDINA SALAS
MAGISTRADO

MARTÍN RAMÓN GUZMÁN HERNÁNDEZ
SECRETARIO GENERAL

BIBLIOGRAFIA

1. AAKER, David A., Day, George S. *Consumerism. Search for the Consumer interest*. Fourth Edition. The Free Press, Macmillan Publishing CO. Inc. 1982.
2. ACKERMAN, Bruce. *La Nueva División de Poderes*. Fondo de Cultura Económica: México, D.F.: 2007.
3. ABREGO Sandoval, Pablo César. *LA IMPORTANCIA JURÍDICA LEGAL DE INCORPORAR EL DERECHO AL CONSUMO COMO PARTE DEL DERECHO DE OBLIGACIONES REGULADO POR EL CÓDIGO CIVIL GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2012.
4. ANDER-EGG, Ezequiel. *GLOBALIZACIÓN: el proceso en el que estamos metidos*. 1ª. Edición. Editorial Brujas. Córdoba, Argentina: 2010.
5. ARISTÓTELES. *LA POLÍTICA*. Colección Austral. Espasa-Calpe, S.A., Madrid: 1974.
6. ASIES. *Proyecto de Difusión de los Derechos Humanos, Derechos del Consumidor*. Número 7. Guatemala: 1992.
7. BACA OLAMENDI, Laura. (compiladora y otros). *LÉXICO DE LA POLÍTICA*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.: 2000.
8. BENJAMIN, Antonio. *Derecho del Consumidor*. Editorial La Roca. Argentina: 1994.
9. BOBBIO, Norberto. *DEMOCRACIA Y SECRETO*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.: 2008.
10. BULGARELLI, Waldirio. *EL DERECHO DEL CONSUMIDOR*. Revista del Derecho Comercial y de las Obligaciones. Año 25 mayo-agosto. 147/148. Colombia: 1999.
11. CABALLERO HARRIET, Francisco Javier. *Algunas claves para otra mundialización*. Fundación Global Democracia y Desarrollo –Funglode. República Dominicana: 2009.
12. CABANELLAS, Guillermo. *Diccionario Jurídico Elemental*. 18av. Edición. Editorial Heliasta. Buenos Aires, Argentina: 2006.

13. CARRASCO PERERA, Ángel. *Estudio sobre el Derecho de Consumo en España*. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España: 1999.
14. CRUZ RIVAS, Hugo Ronaldo. Libre Comercio y Filosofía Política: Cómo ganar perspectiva sobre un Tratado inminente”. Centro de Investigaciones Humanismo y Empresa. Universidad del Itsmo. (S.L.) 2005.
15. DEUTSCH, Karl W.. *POLÍTICA Y GOBIERNO*. Fondo de Cultura Económica. Ediciones FCE. España, S.A. Madrid, España: 1976.
16. ESPASA ANGUERA, José. *Diccionario Enciclopédico Espasa Calpe*. Grupo Planeta. Barcelona: 1991.
17. ENGELS, Federico. Origen de la familia, la propiedad privada y el Estado”. Editores Mexicanos Unidos, S.A. México D.F.:1990.
18. FARIN, Juan Manuel. *CONTRATOS MERCANTILES MODERNOS*. Editorial Astrea (S.L.) (S.F).
19. FERNANDEZ DE LA GÁNDARA, Luis. *Derecho, Etica y Negocios*. Discurso de apertura del año académico 1993-1994. Universidad de Alicante, España:1993.
20. FERNÁNDEZ GIMERO, José Pascual. *DERECHO DE CONSUMO*. En revista de Estudios Jurídicos sobre Protección de los Consumidores. Ed. Tecnos. Madrid: 1987.
21. FUENTES KNIGHT, Juan Alberto. *RENDICIÓN DE CUENTAS*. F & G Editores. Guatemala: agosto 2011.
22. GALEANO, Eduardo. *Las venas abiertas de América Latina*. Siglo Veintiuno Editores, S. A. de C. V. México D.F.:1980.
23. GARCÍA AMIGO, Manuel. *La defensa de los consumidores desde el derecho privado*. Ediciones Ciencias Políticas. La Habana: 1999.
24. GARCÍA CRUCES GONZÁLEZ, José Antonio. Derecho Comunitario y Derecho de Consumo. 33a. Edición. Revista de Derecho Mercantil. Madrid. España: 1989.
25. “Guatemala en Cifras”. BANCO DE GUATEMALA. Febrero 2014
26. HARNECKER, Marta: *LOS CONCEPTOS ELEMENTALES DEL MATERIALISMO HISTÓRICO*. Siglo Veintiuno Editores, S.A. 18ª edición. México, D.F.:1973.

27. HAYEK, Friedrich A. *DERECHO, LEGISLACIÓN Y LIBERTAD*. Unión Editorial, S.A. Traducido de inglés por Luis Reig Albiol. Madrid: 1982.
28. HERRARTE CHAVEZ, Melissa: *LA INEFICACIA DEL DERECHO DE RETRACTO DE LOS CONTRATOS DEL CONSUMIDOR GUATEMALTECO*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2013.
29. HUNTINGTON, Samuel P. *EL CHOQUE DE CIVILIZACIONES*. Ediciones Paidós. Ibérica. S.A. Barcelona: 1997.
30. JELLINEK, Georg. *Teoría General del Estado*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.: 2000.
31. LARES ROMERO, Víctor Hugo. *EL DERECHO A LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES EN MÉXICO*. Editorial Universidad Autónoma Metropolitana. México: 1991.
32. *Locuciones Latinas y Extranjeras*. Pequeño Larousse Ilustrado. Editorial Larousse. Buenos Aires, Argentina. 1958.
33. MARX, Carlos y ENGELS, Federico. *La Sagrada Familia*. Editorial Grijalbo, S.A., México, D.F.: 1967.
34. OPPENHEIMER, Andrés. *CUENTOS CHINOS*. Random House Mondadori, S.A. de C.V. México, D.F.: 2006.
35. OROZCO Canté, Rogelio Orozco. *COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, DIACO, AL EJERCER PROCURACIÓN AL CONSUMIDOR*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2012.
36. OVALLE FAVELA, José. *Derechos del Consumidor*. Cámara de Diputados. LVIII Legislatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Primera edición. México: 2000.
37. PAZ AVALOS, Álvaro. *EL DERECHO DE RETRACTO*. 8a. Edición. México: 2000.
38. POLITZER, G. *CURSOS DE FILOSOFÍA*. Ediciones de Cultura Popular, S.A. México, D.F.: 1978.
39. PORRÚA PÉREZ, Francisco. *TEORIA DEL ESTADO*. Editorial Porrúa. México: 2000.

40. PRATT FAIRCHILD, Henry. *DICCIONARIO DE SOCIOLOGIA*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F. :2001.
41. ROUSSEAU, Juan Jacobo. *EL CONTRATO SOCIAL*. C.R. EDUCA. San José. Costa Rica: 1996.
42. ROSANVALLON, Pierre. *El capitalismo utópico*. 1ª. Edición. Traducción de Viviana Ackerman. Buenos Aires: Nueva Visión, 2006.
43. SÁNCHEZ DE OCAÑA, Roberto. *Publicidad, consumismo y algo más: los efectos de la globalización*. Guatemala: 1991.
44. SARTORI, Giovanni. *¿QUÉ ES LA DEMOCRACIA?*. Taurus. Santillana Ediciones Generales, S.A. de C.V. México, D.F.: 2007.
45. SCHULZ, Fritz. *Derecho Romano Clásico*. Traducción directa de la edición inglesa por José Santa Cruz Teigeiro. Bosch, Casa Editorial. Barcelona: 1960.
46. SCHMITT, Carl. *El concepto de lo político*. Alianza Editorial S.A. Madrid: 2009.
47. SMITH, Adam. *RIQUEZAS DE LAS NACIONES*. Vol. II. Publicaciones Cruz O. S.A., México, D.F.: 1979.
48. STIGLITZ, Joseph E. *El malestar en la globalización*. Suma de Letras, S.L. Madrid, España: 2003.
49. STUART MILL, John. *Principios de Economía Política*. Fondo de Cultura Económica. México: 2006.
50. TOURINE, Alain. *PODREMOS VIVIR JUNTOS*. Fondo de Cultura Económica. México D.F.: 2000.
51. TORRES Rivas, Edelberto y AGUILERA, Gabriel. *Del autoritarismo a la paz*. Editorial Serviprensa C.A. Guatemala: 1998.
52. VAZQUEZ, Edmundo. *INSTITUCIONES DE DERECHO MERCANTIL*. Editorial Serviprensa Centroamericana. (S.L.) 1978.
53. VELA SANTIZO, Glenda Marisol. *LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y LA NECESIDAD DE QUE SE INCLUYAN FIGURAS DELICTIVAS*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Guatemala: 2010.
54. VON MISES, Ludwin. *El mercadeo publicaciones de la UFM*. S.L. S.N.

55. ZIZEK, Slavoj. *VIVIENDO EN EL FINAL DE LOS TIEMPOS*. Ediciones Akal, S.A., Madrid: 2010.

LEGISLACION CONSULTADA.

1. "ACUERDOS DE PAZ". 3ª. Edición. Universidad Rafael Landívar. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. 1998
2. Acuerdo Sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria, suscrito en México, D.F, el 6 de mayo de 1996, entre la Comandancia de la ex Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca, URNG y los representantes del Gobierno de la República y sector empresarial. ACUERDOS DE PAZ. Universidad Rafael Landívar y Secretaría de la Paz. Guatemala, 3ª. Edición. Guatemala, 1998.
3. Código Civil, Decreto Ley 106 del Jefe de Estado y sus reformas
4. Código de Salud, Decreto número 90-97 del Congreso de la República y sus reformas
5. Constitución Política de Argentina. 1963
6. Constitución de la República de Cuba del 24 de febrero de 1976, modificada en 1992 y 2002.
7. Constitución Política de la República de Guatemala. Publicaciones del Ministerio de Gobernación, Guatemala 1985.
8. Artículo 45 de la Constitución Política de la República de Guatemala, 1985.
9. Ley Federal de protección al consumidor de los Estados Unidos Mexicanos (12 de junio de 2012).
10. Ley 24-240. Ley de protección a los consumidores y usuarios. 1993. Argentina.
11. Ley 26-1984. Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios. España 1984. (12 de junio de 2012).
12. Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 006-2003.
13. Resolución 543/73 de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa aprobó el texto de la Carta Europea de Protección de los Consumidores.

14. Resolución 35-63 del 5 de diciembre de 1980, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
15. Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea.

JURISPRUDENCIA

1. Gaceta No. 46, expediente No. 336-97, página No. 440, sentencia: 26-11-97.
2. Gaceta No. 40, expediente No. 525-95, página No. 298, sentencia: 25-06-96, ambas de la Corte de Constitucionalidad.
3. Gaceta No. 50, expediente No. 444-98, página No. 290, sentencia: 10-11-98.
4. Gaceta No. 54, expediente 105-99, página No. 49, sentencia: 16-12-99.
5. Gaceta No. 54, expediente No. 661-99, página No. 296, sentencia: 27-10-99.
6. Sentencia de la Corte de Constitucionalidad de Guatemala del 27 de marzo de 2014, Expediente No. 2664-2013. www.sistemas.ccgob.gt/Sjc/. Fecha consulta: 10 agosto 2014

OTROS LIBROS Y FUENTES DE CONSULTA

1. Juan José Micheo Fuentes. <http://elperiodico.com.gt/es/20140529/opinion/248300/> consultado el 20-07-2014
2. Un nuevo modelo de consumo - La columna de la UGAP, Tomado de AdLatina. <http://www.elperiodico.com.gt/es/20140714/opinion/250756/> consultado el 20-07-2014
3. Prosumer Report, Havas Worldwide. <http://prosumer-report.com/sharing-economy/> consultado el 11-05-2014
4. Economía compartida, un nuevo modelo de consumo. Revista digital AdLatina. <http://www.adlatina.com/marketing/econom%C3%ADa-compartida-un-nuevo-modelo-de-consumo> consultado el 11-05-2014

5. Opinión de Mario Fuentes Destarac en la edición del 16 de junio de 2008 del <http://www.elperiodico.com.gt/es/20080616/opinion/57860/> matutino elPeriodico. Consultado el 10-05-2014
6. <http://www.proconsumer.org.ar/index.php/2011-08-15-07-10-58/80-proconsumer/117-contratos-de-consumo-y-clausulas> consultado el 11-05-2014.