

UNIVERSIDAD PANAMERICA
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia
Programa de Actualización y Cierre Académico



**Violación a los contratos de adhesión autorizados en los
centros educativos privados**

-Tesis de Licenciatura-

Alma Beatriz Xoy Valiente

Cobán, Alta Verapaz, julio 2015

**Violación a los contratos de adhesión autorizados en los
centros educativos privados**

-Tesis de Licenciatura-

Alma Beatriz Xoy Valiente

Cobán, Alta Verapaz, julio 2015

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Rector	M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica	Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M.A. César Augusto Custodio Cobar
Secretario General	EMBA. Adolfo Noguera Bosque

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA

Decano	M. Sc. Otto Ronaldo González Peña
Coordinador de exámenes privados	M. Sc. Mario Jo Chang
Coordinador de Postgrados	M. A. José Luis Samayoa Palacios
Coordinador del Departamento de Tesis	Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla
Coordinador de Cátedra	M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán
Asesor de Tesis	M. Sc. Arnoldo Pinto Morales
Revisora de tesis	M. Sc. Sonia Zucelly García Morales

TRIBUNAL EXAMINADOR

Primera Fase

Licda. Cándida Rosa Ramos Montenegro

Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla

M. Sc. Mario Jo Chang

M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán

Segunda Fase

Licda. Magda Esther Vásquez Morales

M. Sc. Mario Jo Chang

M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán

M. Sc. Arnoldo Pinto Morales

Tercera Fase

M. Sc. Arturo Recinos Sosa

M. Sc. Mario Jo Chang

M. Sc. Mario Jo Chang

Lic. Adolfo Quiñonez Furlán

M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, doce de enero de dos mil quince.-----

En virtud de que el proyecto de tesis titulado **VIOLACIÓN A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN AUTORIZADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**, presentado por **ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), reúne los requisitos de esta casa de Estudios, es procedente **APROBAR** dicho punto de tesis y para el efecto se nombra como Tutor al Licenciado **ARNOLDO PINTO MORALES**, para que realice la tutoría del punto de tesis aprobado.



M. Sc. Otto Ronaldo González Peña
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia

Sara Aguilar
c.c. Archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

DICTAMEN DEL TUTOR DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE**

Título de la tesis: **VIOLACIÓN A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN AUTORIZADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**

El Tutor de Tesis,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

Segundo: Que ha leído el informe de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención realizó la investigación de rigor, atendiendo a un método y técnicas propias de esta modalidad académica.

Tercero: Que ha realizado todas las correcciones de contenido que le fueron planteadas en su oportunidad.

Cuarto: Que dicho trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura.

Por tanto,

En su calidad de Tutor de Tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 17 de marzo de 2015

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"


M. Sc. Arnoldo Pinto Morales
Tutor de Tesis



Sara Aguilar
c.c. Archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA. Guatemala, veinticuatro de marzo de dos mil quince.-----

En virtud de que el proyecto de tesis titulado **VIOLACIÓN A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN AUTORIZADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**, presentado por **ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE**, previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), ha cumplido con los dictámenes correspondientes del tutor nombrado, se designa como revisora metodológica a la Licenciada **SONIA ZUCELLY GARCÍA MORALES**, para que realice una revisión del trabajo presentado y emita su dictamen en forma pertinente.



M. Sc. Otto Ronaldo González Peña
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia

Sara Aguilar
c.c. Archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

DICTAMEN DEL REVISOR DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE**

Título de la tesis: **VIOLACIÓN A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN AUTORIZADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**

El Revisor de Tesis,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

Segundo: Que ha leído el informe de tesis, donde consta que el (la) estudiante en mención realizó su trabajo atendiendo a un método y técnicas propias de esta modalidad académica.

Tercero: Que ha realizado todas las correcciones de redacción y estilo que le fueron planteadas en su oportunidad.

Cuarto: Que dicho trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura.

Por tanto,

En su calidad de Revisor de Tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 15 de mayo de 2015

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

M. Sc. Sonia Zucelly Garcia Morales
Revisor Metodológico de Tesis





UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

DICTAMEN DEL COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE TESIS

Nombre del Estudiante: **ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE**

Título de la tesis: **VIOLACIÓN A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN AUTORIZADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**

El Coordinador del departamento de Tesis de Licenciatura,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante ha desarrollado su tesis de licenciatura.

Segundo: Que el tutor responsable de dirigir su elaboración ha emitido dictamen favorable respecto al contenido del mismo.

Tercero: Que el revisor ha emitido dictamen favorable respecto a la redacción y estilo.

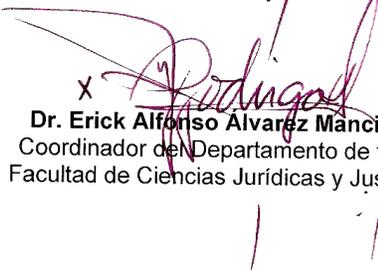
Cuarto: Que se tienen a la vista los dictámenes favorables del tutor y revisor respectivamente.

Por tanto,

En su calidad de Coordinador del departamento de tesis, emite **DICTAMEN FAVORABLE** para que continúe con los trámites de rigor.

Guatemala, 11 de junio de 2015

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

X 
Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla
Coordinador del Departamento de tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia



Sara Aguilar
c.c. Archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE**

Título de la tesis: **VIOLACIÓN A LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN AUTORIZADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**

El Coordinador del departamento de tesis, y el Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Justicia, así como los títulos de Abogado(a) y Notario(a), el estudiante: ha desarrollado el proceso de investigación y redacción de su tesis de licenciatura.

Segundo: Que tengo a la vista los dictámenes del Tutor, Revisor, y del Coordinador de del departamento de tesis, en tales dictámenes consta que el (la) estudiante en mención ha completado satisfactoriamente los requisitos académicos y administrativos vigentes para el desarrollo de la Tesis de Licenciatura.

Tercero: Que tengo a la vista el documento, *declaración jurada del estudiante*, donde consta que el estudiante autor de la presente tesis manifiesta, bajo juramento, que ha respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y ha reconocido los créditos correspondientes; así como la aceptación de su responsabilidad como autor del contenido de su tesis de licenciatura.

Por tanto,

Se autoriza la impresión del documento relacionado en el formato y características que están establecidas para este nivel académico.

Guatemala, 09 de julio de 2015

Dr. Erick Alfonso Alvarez Mancilla
Coordinador del departamento de tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia



Vo. Bo. M. Sc. Otto González Peña
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia

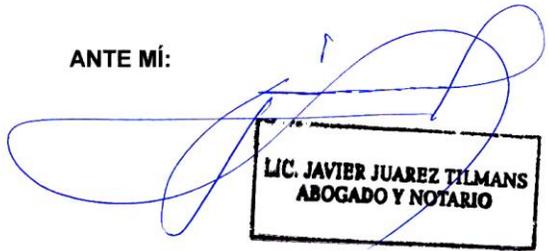


En la ciudad de Cobán departamento de Alta Verapaz, el diecisiete de julio del año dos mil quince, siendo las quince horas con treinta minutos, Yo, JAVIER JUAREZ TILMANS, Notario, me encuentro constituido en mi sede notarial ubicada en la primera avenida dos guión setenta y tres de la zona siete, de esta ciudad, en donde soy requerido por la señora ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE, de treinta y ocho años de edad, soltera, Maestra de Educación Primaria Urbana, guatemalteca, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) mil novecientos treinta y nueve, catorce mil ciento setenta y cuatro, mil seiscientos uno (1939 14174 1601), extendido por el Registro Nacional de las Personas (RENAP) de la República de Guatemala. Con el objeto de que haga constar la **DECLARACION JURADA** de conformidad con las siguientes cláusulas. **PRIMERA:** Manifiesta la señora ALMA BEATRIZ XOY VALIENTE, bajo solemne juramento de Ley y advertida de la pena relativa al delito de perjurio, declara ser los datos de identificación personal consignados en la presente y que se encuentra en el libre ejercicio de sus derechos civiles. **SEGUNDA:** Continúa manifestando la compareciente, bajo juramento de ley que es autora de la tesis VIOLACION A LOS CONTRATOS DE ADHESION AUTORIZADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS, que ha respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y ha reconocido los créditos correspondientes; así también acepta la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura. **TERCERA:** No habiendo más que hacer constar, termino la presente declaración Jurada en el mismo lugar y fecha de inicio, veinticinco minutos después, la cual consta en una hoja de papel bond, la que numero, sello y firmo, a la cual le adhiero los timbres para cubrir los impuestos correspondientes que determinan las leyes respectivas; un timbre notarial del valor de diez quetzales con serie y número V guión cero novecientos sesenta y cinco mil ciento sesenta y cinco (V-965165) y un

timbre fiscal del valor de cincuenta centavos con tres millones trescientos noventa y seis mil ciento sesenta y uno (3396161). Leo lo escrito a la requirente, quien enterada de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, la acepta, ratifica y firma con el Notario que autoriza, quien de todo lo expuesto. DOY FE.



ANTE MÍ:



LIC. JAVIER JUAREZ TILMANS
ABOGADO Y NOTARIO



Nota: Para efectos legales únicamente la sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

DEDICATORIA

A Dios

Por ser mi fuerza espiritual, mi Creador y Padre Celestial que en su divina gracia y misericordia me concedió la vida, sabiduría, fuerza y sobre todo la Fe en él para alcanzar mi meta como profesional del derecho; así como la bendición al darme a una hermosa familia amorosa, paciente y ejemplar que me ayudó cuando más lo necesitaba.

A mí amada familia

A mis padres por ser ejemplo para mí de perseverancia, esfuerzo y sobre todo de Fe en nuestro Creador para alcanzar el objetivo deseado, por darme su amor, paciencia y ayuda en los momentos difíciles. Inculcaron en mí principios y valores espirituales que me han moldeado y sobre todo por su apoyo incondicional que me han brindado siempre, animándome a luchar por mis sueños y anhelos. A mi esposo por motivarme a seguir adelante y por la paciencia que me brindó como estudiante, y por último a mis hermanos por apoyarme moralmente.

A mi hijo

Por ser una bendición y alegría para mi vida, mi inspiración y la razón para alcanzar esos sueños que se hicieron realidad.

Contenido

	Página
Resumen	i
Palabras Clave	ii
Introducción	iii
Contrato de adhesión	1
Centros educativos	15
Usuario y proveedor como elementos personales en el contrato de adhesión	24
Marco legal vinculante a los contratos de adhesión celebrados en los centros educativos	41
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-	49
Intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en la celebración de los contratos de adhesión	54
Conclusiones	58
Referencias	60

Resumen

El estudio se basó en la identificación, análisis y descripción de los fundamentos legales, características y principios de los contratos de adhesión, reconociéndose su aplicación en el ámbito de las relaciones que se da entre padres de familia y centros educativos del sector privado al contratar servicios educativos. Se hizo un recorrido en los orígenes, desarrollo y naturaleza jurídica, ubicando su utilización y adaptación en el plano contractual de servicios educativos guatemalteco, es decir, que se encuentra sujeto al marco jurídico vigente.

Identificada esta legitimidad, se anotó la existencia de los derechos y obligaciones de los intervinientes en los contratos de adhesión, que, en este caso, y como propósito y énfasis del presente estudio, corresponde a padres de familia, quienes al suscribirlos, se apoyan institucionalmente de la Dirección de Asistencia de Atención al Consumidor, DIACO, al regular y autorizar el contenido de los mismos.

El aporte del estudio expuso los procesos, bases, y argumentos, que los padres de familia pueden tener para reclamar y acudir a la instancia

que corresponde tal como lo es la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuando se incumpla el contrato de adhesión, es decir, derechos referidos a la protección a la vida, salud y seguridad; acceso a adecuadas instalaciones y servicios básicos, libertad de elegir los bienes o servicios (útiles escolares, uniformes...) en los lugares que les convengan; incluso libertad de elegir la contratación de los bienes y servicios educativos para sus hijos; información concreta sobre los servicios que adquieren; y oportunidad de manifestar inconformidad por el bien o servicio adquirido.

Palabras Clave

Contratos de adhesión. Proveedor. Usuario. Servicio educativo. Centro educativo.

Introducción

Diferentes empresas mercantiles utilizan en la actualidad los contratos de adhesión procesados en formularios para agilizar transacciones en masa y en forma simultánea. Los centros educativos privados no son la excepción, pues, los utilizan para formalizar contrataciones con padres de familia al momento de brindar servicios educativos. Substancialmente, son instrumentos donde participan las partes contractuales y manifiestan voluntariamente un negocio jurídico, lo que implica tener por objeto bienes o prestación de servicios personales. Esta aplicación es reconocida en la jurisprudencia guatemalteca como parte de los contratos mercantiles.

La metodología que se utilizará en el estudio tiene un enfoque descriptivo, es decir, con un alcance de definir y explicar los contratos de adhesión, identificando sus características y bases legales, para luego delimitarlo al ámbito de instituciones educativas del sector privado, donde se desarrollan relaciones contractuales con padres de familia.

En esto estribará la investigación, en lo que atañe a padres de familia, grupos y sectores relacionados, al poder constituirse en una fuente

específica de consulta, incluso en una herramienta, cuando se traten las implicaciones legales derivadas de la firma de un contrato de adhesión. Lo anterior justificará la importancia del problema a investigar como los contratos de adhesión autorizados en los centros educativos privados.

El estudio se desarrollará a través de seis títulos, partiendo de una definición legal y doctrinaria de los contratos de adhesión, su etimología y sus orígenes, su naturaleza y regulación jurídica específica, que se incluirán en el título uno.

Los centros educativos privados, como entes generadores de acciones contractuales por medio de sus representantes, se incluyen en el título dos. Aquí se analizará la definición y figura legal, desde el marco de la Ley de Educación Nacional, Decreto 12-91 del Congreso de la República de Guatemala. Se presentará lo relacionado a la regulación y funcionamiento en el Sistema Educativo, así como la relación con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 de Guatemala, cuando se desarrollan los contratos de adhesión en la prestación de servicios educativos.

El título tercero, presentará la definición y caracterización, tanto de usuario como de proveedor, como sujetos de los contratos de adhesión, sus derechos y obligaciones, refiriéndolos desde los fundamentos legales, así como los efectos jurídicos al incumplirse su contenido. En este punto, se describe el procedimiento administrativo que ejecuta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, como ente autorizado por medio de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 de Guatemala, para hacer cumplir el contenido de los contratos.

El título cuatro relacionará analíticamente el marco legal que regulan los contratos de adhesión basándose en la Constitución Política de la República de Guatemala, Código Civil, Decreto Ley 106, Código de Comercio, Decreto 2-70 y del Congreso de la República de Guatemala y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, ejecutándose a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

El título quinto se conocerá cómo se organiza la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para aplicar concretamente en el ámbito de los servicios educativos, su Reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo N° 777-2003, por medio de su estructura organizativa,

desarrollando los momentos y situaciones en coordinación con el Ministerio de Educación -ente rector de la autorización de funcionamiento de los centros educativos privados y los servicios que prestan- para atender los casos que impliquen transgresión de los contratos de adhesión.

Se describirá, finalmente, en el título seis el aporte de la investigación como es la injerencia que tiene la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en la celebración de los contratos de adhesión como ente autorizado para velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones que se derivan del instrumento contractual.

Contrato de adhesión

Definición legal de contrato

Contrato es todo convenio que se celebra entre dos o más personas y que tiene consecuencias jurídicas. De conformidad con el artículo 1517 del Código Civil, Decreto Ley 106 de Guatemala, hay contrato “cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación.”

El contrato es un instrumento en donde se manifiesta la voluntad de las partes contractuales de un negocio jurídico, por lo que debe tener por objeto bienes o prestación de servicios personales.

Definición doctrinaria de contrato

La palabra contrato deviene de tiempos antiguos y ha ido perfeccionándose al pasar el tiempo a través de las transacciones o asuntos que el ser humano celebra conforme a sus necesidades individuales o colectivas; el vocablo contrato “etimológicamente proviene de la palabra *Contracturs* que significa lo contraído.” (Aguilar, 2008:57).

Según Contreras señala que:

El contrato es el negocio jurídico bilateral, constituido por el acuerdo pleno, consciente y libre de voluntades de dos o más personas particulares, iguales ante la ley, que fundado en una causa lícita produce efectos jurídicos idóneos para crear, modificar, transmitir o extinguir obligaciones de naturaleza patrimonial. (2010: 207).

Contrato es un acuerdo de voluntades, que se puede dar en forma verbal o escrito, el cual dos o más personas con capacidad legal se obligan recíprocamente.

Para la celebración de un contrato es indispensable el consentimiento de los sujetos de la obligación con la finalidad del cumplimiento de los efectos derivados del acto contractual.

Además del acuerdo de voluntades, algunos contratos exigen para su perfección, otros actos como “la entrega material de las cosas.” (Contreras, 2010:267), por ejemplo los contratos reales.

Principios legales que rigen los contratos mercantiles

Todo negocio jurídico necesita para su existencia de principios que lo sustenten, también es necesario conocer y detallar los principios en que se fundamentan los contratos mercantiles.

Para una adecuada interpretación y ejecución de los contratos propios del comercio, es necesario que se cumplan, según el artículo 669 del Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala; con los “ principios filosóficosverdad sabida y buena fe guardada...”

Según Villegas señala que:

Lo que se trata es de insistir en que, por el poco formalismo con que se dan, esos principios funcionan como parte de su propia substancia; de manera que las partes obligadas conocen en verdad sus derechos y obligaciones y se vinculan de buena fe en sus intenciones y deseos de negociar, para no darle una interpretación distinta a los contratos, ya que de otra manera se destruiría la seguridad del tráfico comercial. (2006:25).

Las partes contratantes en un negocio jurídico mercantil, deben de conocer sus derechos y obligaciones que se derivan de la negociación; pero no solamente con conocer sus derechos y obligaciones, sino que se deben de ejercitar y respetar de tal manera que se pueda concretar y culminar el negocio.

Clasificación de los contratos mercantiles

Las clases de contratos están regulados en los artículos 1517 al 1542 del capítulo V del título V del Código Civil, Decreto Ley 106 de Guatemala. Además de la normativa legal, es necesario hacer mención

de la clasificación de los contratos en el ámbito mercantil conforme a diversos autores.

Según indica Paz (2005:43) los contratos mercantiles se clasifican en:

- a. Contratos unilaterales y bilaterales. Contratos unilaterales, si la obligación recae sobre solamente sobre una de las partes contratantes, son bilaterales, si ambas partes se obligan recíprocamente.
- b. Contratos consensuales, reales y formales. Contratos consensuales cuando basta el consentimiento de las partes para que sean perfectos; los contratos son reales, cuando se requiere para su perfección la entrega de la cosa; y los contratos son formales o solemnes, cuando la Ley señala una forma o solemnidad especial para que tenga validez.
- c. Contratos principales y accesorios. Los contratos son principales cuando subsisten por si solos; y accesorios, cuando tienen por objeto el cumplimiento de otra obligación.
- d. Contratos onerosos y gratuitos. Los contratos son onerosos, cuando estipulan provechos y gravámenes recíprocos para los contratantes; y los contratos son gratuitos, porque establece provecho para una sola de las partes.
- e. Contratos conmutativos y aleatorios. Los contratos onerosos se clasifican a su vez en conmutativos y aleatorios. Los contratos onerosos conmutativos, son aquellos en que las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato... y los contratos son aleatorios cuando la prestación debida depende de acontecimiento incierto lo que determina ganancia o pérdida.
- f. Contratos condicionales y absolutos. Son condicionales, los contratos cuya realización o cuya subsistencia depende de un suceso incierto o ignorado por las partes; y absolutos aquellos cuya realización es independiente de toda condición.
- g. Contratos de adhesión y de igual a igual. Los contratos de adhesión son aquellos en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente... En los contratos de igual a igual las partes discuten libremente las condiciones o contenido del contrato.
- h. Contratos instantáneos y de tracto sucesivo. En los contratos instantáneos, las prestaciones que se deben las partes se ejecutan inmediatamente en un solo

momento, y en los contratos de tracto sucesivo las prestaciones se van repitiendo a intervalos de tiempo.

- i. Contratos típicos y atípicos. El Contrato es típico, “cuando la Ley lo estructura en sus elementos esenciales; aparece en el listado de la Ley.” Los contratos atípicos son aquellos que no están regulados ni denominados por la Ley.
- j. Contratos de cambio, de colaboración, de conservación o custodia, de crédito, de prevención de riesgo y de garantía

Según Alvarado & Gracias (2009:80) existe otra clasificación de contratos mercantiles como la siguiente: accesorios, aleatorio, bilaterales, conmutativos, consensuales, gratuitos, instantáneos, onerosos, principales, reales, solemnes, tracto sucesivo, y unilaterales.

Definición legal de contratos de adhesión

Previo a enfatizar la definición legal de contratos de adhesión es menester hacer mención que la Constitución Política de la República de Guatemala, en el artículo 118, indica que “el régimen económico y social de la República de Guatemala se funda en principios de justicia social.” por lo que es obligatorio el cumplimiento de las obligaciones socioeconómicas del Estado, para el desarrollo integral de la población guatemalteca.

El artículo 119 de Constitución Política de la República de Guatemala, que regula en el inciso i), “La defensa de 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.” En la Constitución Política de la República de Guatemala indica que una de las obligaciones del Estado de Guatemala es el de defender a los adquirientes de bienes, productos o servicios como personas vulnerables a arbitrariedades de los proveedores.

El artículo 3 inciso d) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, define el Contrato de Adhesión como “...aquel cuyas condiciones son establecidas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor o el usuario pueda discutir o modificar su contenido en el momento de contratar.”

El Estado, en base a su obligación de proteger a una de las partes propensa a ser dañada dentro de un contrato mercantil, ha promulgado la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, por medio del Decreto Número 06-2003, del Congreso de La República de Guatemala de fecha dieciocho de febrero del año dos mil tres, como marco legal en el que se indica el desarrollo y promoción de forma efectiva de los derechos y obligaciones de los consumidores en relación con los proveedores de los productos y bienes.

Definición doctrinaria de contratos de adhesión

Los contratos de adhesión han existido desde tiempos atrás hasta nuestra época y se incrementan cada día, conforme a las necesidades del ser humano. Los contratos de adhesión son creados conforme la multitud interesada en productos o servicios, necesarios o no, para el desarrollo de la sociedad; y al respecto Contreras indica “así mismo dan celeridad a la conclusión de lo pactado a través de sus instrumentos reproducidos de forma unilateral por el ofertante.” (2010:284).

En relación a Retana señala que:

Los contratos de adhesión son documentos que contienen cláusulas elaboradas únicamente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio. (2008: 25).

Según Contreras (2010) al contrato de adhesión también se le puede denominar contrato tipo, porque este se celebra en modelo de contrato o formulario preparado por una de las partes.

Este contrato en masa inicia con una oferta que propone el proveedor de un servicio, a una multitud en el *marketing*, fijando cuotas a pagar para la obtención de lo ofertado, llegando de forma persuasiva a la conciencia del ser humano, quien observa, escucha y decide adquirirlos o no.

La persona que decide optar por los servicios o bienes ofertados al público se constituye en usuario y /o consumidor del producto ofrecido.

Derivado de lo anterior, y a criterio de la sustentante, se puede indicar que la característica primordial de este tipo de contrato es el formulario ya estructurado y elaborado por el proveedor, el cual contiene condiciones que se deben de cumplir tales como: la forma y plazo de pago u otras limitantes que el consumidor o usuario al firmar el instrumento contractual debe cumplir.

Reseña histórica del contrato de adhesión

El uso de los contratos de adhesión es tan antiguo como el desarrollo de la sociedad, tal como lo indica Retana:

Los contratos por adhesión vienen desde tiempos remotos y se inició desde que el sistema liberal entró en una situación crítica por no haber resuelto los conflictos que fueron provocados por la revolución industrial inglesa y revolución francesa. La economía agraria influyó en la industrial lo que desencadenó desordenes en la sociedad. (2008:10).

Parafraseando a Retana (2008) se dice que en los países latinos se aplicaron las normas del Código Civil Español carentes de la fe contractual por lo que se usaban los derechos abusivos:

Retana señala que:

En los países latinoamericanos nacían las normas previstas por la codificación civil de Vélez Sarsfield, así como respecto del Código Civil Español, en los que aún no existían los principios de buena fe contractual, de lesión subjetiva, o de derechos abusivos.

Consecuentemente se implanta como modalidad de la fabricación seriada de automotores, la división económica de las unidades producidas. Su resultado daba un precio fijo e inamovible; se ofertaba el automotor con un precio preestablecido que impedía en el comprador poder alguno de negociación o modificación. (2008: 26).

De ahí se origina el término contrato de adhesión hasta nuestros días y se inicia con oferta hecha o también denominada “propuesta de contrato o invitación a contratar.” (Contreras, 2010: 215); estipulándose dentro del instrumento contractual el precio a pagar y las limitaciones que el proveedor ha designado en el mismo, para que el adquirente del bien cumpla. Señala Villegas que: “Estos contratos son producto de la negociación en masa, elaborados en serie.” (2008: 34).

Para toda empresa mercantil es de mayor utilidad la elaboración de un único instrumento contractual ya reproducido como el contrato de adhesión porque facilita en menor tiempo la celebración de un negocio.

Normativa guatemalteca sobre los contratos de adhesión

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, se deriva de la Constitución Política de la República de Guatemala en el

artículo 119 en su inciso i) que indica “La defensa de 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.” El Estado de Guatemala debe de velar y resguardar la salud de los adquirientes de los productos; así como la calidad de los bienes o servicios que se elaboran en el país y que son ofrecidos a nacionales o extranjeros.

De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, en el artículo 3 inciso d), se regula los contratos de adhesión, indicando que son instrumentos elaborados de manera unilateral por la persona que brinda sus servicios o bien fabrica productos que pone a disposición del usuario o consumidor.

Así mismo el artículo 672 del Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, da a conocer dos formas que se pueden elaborar los contratos de adhesión los cuales pueden ser mediante formulario o por pólizas.

Naturaleza jurídica del contrato de adhesión

En cuanto a la naturaleza jurídica del contrato de adhesión se han postulado dos teorías, según Paz (2005); llamándose la primera, teoría

de la concepción contractual, indicando que es fruto de la autonomía de la voluntad de los particulares y la segunda describe que los contratos de adhesión se derivan de la concepción que se tiene de la normativa. Ambas acepciones son fuente del derecho objetivo.

Sostiene Calderón que:

Algunos tratadistas sostienen que un contrato de adhesión es un acto unilateral emanado de la voluntad privada, que se impone a otra voluntad que no ha participado en la elaboración del acto, de tal modo que no existen dos voluntades que al coincidir dan lugar a una voluntad conjunta de dos partes, sino una sola voluntad que establece una situación de hecho cuyos efectos ya inmodificablemente fijados, se producen mediante la adhesión de otra voluntad, la cual tiene, en realidad, la calidad de un *condictio juris* para la validez del acto unilateral. (2012:40).

Según en lo anterior, ha surgido que otra tendencia con respecto a la naturaleza jurídica del contrato de adhesión, es que se basa en las voluntades, tanto de la persona que ofrece o estimula a hacer uso de bien o servicio, así como la voluntad manifiesta del individuo quien acepta lo ofrecido.

En este tipo de acto, es importante destacar la autonomía de la voluntad que cada sujeto manifiesta dentro del negocio jurídico, ya que el adherente acepta todas las condiciones que el proveedor del bien o servicio estipula en el instrumento, a sabiendas éste que no puede

contradecir ninguna. Como ejemplo se tiene el contrato de telefonía, el de seguro y contrato fiduciario.

Clases de contrato de adhesión

Parafraseando a Villegas (2006) hay dos formas de presentar los contratos de adhesión: por medio de formularios, los cuales indican que estos contratos son estandarizados o pre-redactados unilateralmente por el sujeto quien lo redacta; y la otra, mediante pólizas.

Para una debida interpretación es necesario, según Villegas, basarse en las reglas siguientes:

- I. En caso de duda, ambigüedad del contrato, éste debe de interpretarse a favor de la persona que se adhiere al instrumento contractual es decir la parte contrapuesta al que lo redacta.
- II. Para la renuncia a los derechos estipulados en el contrato de adhesión es necesario que contenga el contrato, un texto que indique la renuncia de manera legible y que se distinga del resto del instrumento.
- III. Toda cláusula que se adicione en el contrato debe prevalecer sobre las generales, aunque éstas no hayan sido dejadas sin efecto. (2006: 34).

A criterio de la sustentante, es importante resaltar que las diferentes empresas al hacer uso del contrato de adhesión están conscientes que las cláusulas comprometedoras para el usuario o consumidor sean de diferente tamaño al resto del documento, generalmente pequeñas, con

la finalidad de que éstas no sean leídas y entendidas y así obligar al cliente a aceptarlas y posteriormente a cumplirlas.

Particularidades de los contratos de adhesión

Los contratos de adhesión son aquellos generalmente utilizados por industrias o empresas que promueven servicios públicos, al consumidor, conteniendo dentro de estos, cláusulas comprometedoras para el usuario. Conforme el artículo 48 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003 de Guatemala, “...los contratos de adhesión podrán constar en formularios ya impresos o reproducidos y deberán estar escritos en idioma español con tamaño de letra y caracteres legibles a simple vista.”

Toda cláusula debe entenderse como *nule ipso iure* cuando no se cumplan con los requisitos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, por lo que no producirá efecto alguno contra el consumidor o usuario.

Se entenderá de conformidad con el artículo 49 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto 006-2003 de Guatemala, que en ningún momento de la suscripción del instrumento contractual,

debe hacerse mención de textos o documentos, que no sean simultáneamente otorgados al consumidor o usuarios al momento de su celebración.

El contrato de adhesión está regulado en el artículo 47, sección VII del capítulo III de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, así mismo haciendo relación con lo anterior y en consonancia con el artículo 48 de la citada ley, indica que dentro del contrato redactado en formulario se acudirá al arbitraje y esta debe de estipularse de forma clara, precisa y con la advertencia “ESTE CONTRATO INCLUYE ACUERDO DE ARBITRAJE.”

Elementos personales de los contratos de adhesión

Dentro de un contrato de adhesión hay dos sujetos importantes como lo es la persona quien elabora el contrato o el proveedor de los servicios o bienes y el otro a quien se le llama usuario o consumidor del producto, bien o servicio.

Los sujetos que participan en el contrato de adhesión son el consumidor, proveedor y el usuario tal como lo indica el artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario:

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

g) Proveedor es la persona nacional o extranjera que oferta al público que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.

k) El usuario es la persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado. Quien acepta las condiciones establecidas por la parte quien elabora el contrato de adhesión, sin objeción alguna.

También se puede decir que proveedor es la persona que realiza una provisión de cualquier índole o abastece a otra, y de conformidad a Ossorio la palabra usuario la define como la persona que “usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio.” (2008:787).

Centros educativos

Definición legal de centros educativos

Dentro de los derechos sociales de los guatemaltecos enmarcados por la Constitución Política de la República de Guatemala, está el de Educación, tal como lo indica en su artículo 71, que “garantiza la libertad de enseñanza y de criterio docente”. También se da a conocer

que es obligación y debe ser una de las prioridades del Estado de Guatemala, brindar y facilitar la educación por medio de instituciones sociales a todos los habitantes de la república sin discriminación alguna.

Basadas en la garantía y libertad de enseñar, fueron surgiendo instituciones con deseos de ayudar al desarrollo integral de la persona y por supuesto de la nación, por tal razón tuvieron la iniciativa de ofrecer y proporcionar los servicios de educación en Guatemala.

La definición de centros educativos, según el artículo 19 de la Ley de Educación Nacional, Decreto 12-91 del Congreso de la República de Guatemala, es la siguiente: “los centros educativos son establecimientos de carácter público o privado o por cooperativa, a través de los cuales se ejecutan los procesos de educación escolar.”

Para el funcionamiento adecuado del centro educativo es necesario la integración de la comunidad educativa formada por alumnos, padres de familia y personal técnico y administrativo, este último es el que ejerce la función de supervisión. Cada uno de estos personajes deben de cumplir con el rol que les compete para que sea efectivo el proceso educativo.

Es necesario mencionar que cualquier establecimiento que se dedique a impartir un determinado tipo de conocimiento en beneficio de la sociedad y orientado a la educación sistemática, debe estar regulado por la legislación guatemalteca en materia educativa y autorizado por la autoridad educativa competente.

Definición de centro educativo público

Como se ha hecho mención que los centros educativos brindan servicios para la formación integral de los habitantes de Guatemala de manera sistemática, bajo la supervisión y autorización del Estado, los cuales deben regirse por la legislación nacional guatemalteca, reglamentos y acuerdos en materia educativa.

De conformidad con el artículo 21 de la Ley de Educación Nacional de Guatemala, los centros educativos de carácter público están bajo la dirección y supervisión del Estado. Además da a conocer que el órgano ejecutivo es el ente encargado a través del Ministerio de Educación de crear, mantener a las instituciones educativas y proporcionar la educación sistemática a todos los habitantes de la República, conforme a la edad escolar, sin discriminación alguna y en forma gratuita.

Definición de centro educativo privado

Con la existencia de los centros educativos de carácter estatal, también surgieron los de la iniciativa privada debido a que los establecimientos de enseñanza pública no alcanzaban a cubrir la demanda educativa en toda la República de Guatemala.

De conformidad con el artículo 23 de la Ley de Educación Nacional de Guatemala, indica que los centros educativos privados, son los establecimientos que están a cargo de personas individuales o colectivas que por iniciativa propia, ofrecen a la multitud los servicios de educación; con el propósito de coadyuvar al Estado a suplir la necesidad de la población, de enriquecer sus conocimientos a través de la educación sistemática y dar mayor opción al usuario a la elección de carreras profesionales del nivel medio; pero previo a su funcionamiento deben estar autorizados y aprobados por el Ministerio de Educación.

Regulación legal de los centros educativos privados

Las normas legales que dan origen a los centros educativos privados son la Constitución Política de la República de Guatemala, que en el artículo 73 indica que hay libertad de enseñanza y la forma como se imparte la misma es a criterio de cada docente. Por su parte, el artículo

23 de Ley de Educación Nacional de Guatemala, da una definición de centro educativo privado:

Los centros educativos privados, son establecimientos a cargo de la iniciativa privada que ofrecen servicios educativos, de conformidad con los reglamentos y disposiciones aprobadas por el Ministro de Educación, quien a la vez tiene responsabilidad de velar por su correcta aplicación y cumplimiento.

Servicio

Definición legal de servicio

El servicio es la manera de proporcionar cualquier bien material o inmaterial a personas que lo requieren, dentro o fuera de la República de Guatemala. Según el artículo 3 inciso i) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, indica que “es toda prestación que una persona individual o colectiva presta a otra, ya sea bienes o su propia profesión u oficio, para satisfacer sus necesidades.”

Definición doctrinaria de servicio

Parafraseando a Ossorio (2008) se puede entender al servicio como el conjunto de elementos personales y materiales que debidamente organizados, ayudan a satisfacer una necesidad o conveniencia general y pública.

Por su parte Kotler & Armstrong indican que:

Los servicios son productos que consisten en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta y que son esencialmente intangibles como los servicios bancarios, la hotelería, la elaboración de la declaración de impuestos y los servicios de reparación para el hogar. (2007: 46).

La palabra servicio al ser estudiada desde el punto de vista legal y doctrinaria, se entenderá como el acto o la actividad que se presta en forma gratuita u onerosa en beneficio de la persona que lo solicita y satisface sus necesidades.

Servicios públicos

Dentro de la sociedad hay una gama de servicios que ayudan y benefician al desarrollo integral del ser humano.

Según con el artículo 3 en el inciso j) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se puede entender que servicio es todo bien o servicio proporcionado a usuarios, consumidores o clientes, mediante empresas o instituciones particulares o públicas y que estén debidamente autorizadas u organizadas, se le denomina servicios públicos.

Otra definición de servicio público es “un servicio técnico prestado al público de una manera regular y continua para la satisfacción de necesidades públicas.” (Calderón, 2003:370).

Según Calderón (2003:371) se puede indicar que la actividad servicial debe llenar ciertas características como lo es: a.) la igualdad: el servicio debe brindarse de igual forma a todos los que hacen uso de él, b) generalidad: todos los habitantes del Estado de Guatemala, tienen el derecho de usar el servicio público, sin discriminación alguna c) regularidad: esta clase de servicio debe de brindarse conforme a la normativa jurídica del territorio nacional que lo brinda. d) continuidad: se debe prestar el servicio público sin interferencia alguna y por último e) obligatoriedad: es obligación del Estado prestar el servicio a todos los habitantes del país.

Clasificación de servicio público

Como se ha enmarcado que servicio es toda actividad prestada al usuario en su propio beneficio por medio de instituciones gubernamentales o privadas.

Parafraseando a Calderón (2003) se puede decir que hay diferentes clases de servicio público y estos dependen de la entidad o sujeto que

lo ofrece o presta entre otros, así mismo da a conocer la siguiente clasificación.

-Por el ente que los presta: se clasifican en directos e indirectos: los primeros son organizados y prestados por el Estado por medio de sus instituciones y dependencias gubernamentales. Los indirectos: son proporcionados por personas jurídicas colectivas o individuales mediante autorizaciones y concesiones otorgados por el ejecutivo por medio del Ministerio correspondiente y las tarifas deben ser controladas por el Estado.

-Por su importancia: pueden ser esenciales: son aquellos que son imprescindibles para suplir las necesidades de la vida del ser humano y ayudan a su bienestar. Y no esenciales o discrecionales: son los que pueden dejar de prestarse en un momento determinado, sin perjudicar el desarrollo y bienestar de la persona.

-Por su continuidad: se dividen en Permanentes: estos servicios no se pueden entorpecer por ninguna circunstancia y tiempo. Ejemplo agua potable. No permanentes: son los que se prestan espontáneamente debido a casos fortuitos.

-Por su ámbito territorial: se divide en nacionales, regionales, departamentales y municipales. Nacionales, este servicio se da cuando los servicios son prestados a toda la nación. Regionales: estos van dirigidos a determinada región de la república. Departamentales: son los prestados a un departamento del país y Municipales: son los servicios proporcionados por las municipalidades a todo el territorio de su jurisdicción.

Propio e impropio

Otra clasificación que es importante hacer mención es la del “servicio propio e impropio.” (Calderón, 2003:374).

Según Calderón (2003) el servicio público propio: es aquel servicio prestado directamente por el Estado mediante sus instituciones y dependencias.

En cambio el servicio impropio: es el prestado por personas jurídicas individuales o colectivas mediante concesiones y autorizaciones estatales y a su vez supervisadas por el ejecutivo.

Usuario y proveedor como elementos personales en el contrato de adhesión

Definición de usuario

Toda persona que paga un valor determinado o recibe el servicio o bien de forma gratuita y se sirve de las cosas, bienes o cualquier tipo de servicios proporcionados por personas individuales o colectivas, nacionales o extranjeras, gubernamentales o privadas, se le conoce como usuario.

En el artículo 3 inciso k) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se define al usuario como “la persona individual o jurídica colectiva, pública o privada, que mediante un precio determinado, adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.”

Es importante hacer mención que el Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, es la normativa especial que da una concepción clara y veraz del usuario como aquella persona ya sea individual o colectiva que paga de manera efectiva u otra forma el servicio que se le brinda.

Por su parte Ossorio define al usuario como la “persona que usa con frecuencia una cosa o es el cliente de un servicio.” (2008:969).

Definición de proveedor

Proveedor es la persona que ofrece, promociona o proporciona un producto o cualquier tipo de servicio a cuenta propia o ajena, ésta puede ser nacional o extranjera o bien estatal o privada.

Todo proveedor tiene libertad de cobrar un precio o dar en forma gratuita el servicio o producto prestado al usuario o consumidor dentro de la República guatemalteca; tanto las tarifas a cobrar y la calidad del producto son autorizadas, controladas y supervisadas por el Ministerio de Economía por medio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Según el artículo 3 en el inciso g), de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, del Congreso de la República de Guatemala, da la siguiente definición:

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

Para Ossorio proveedor es “la persona quien realiza una provisión o abastecimiento.” (2008:786).

También se puede entender que proveedor es toda persona, empresa o institución que suministra a otra persona, empresa mercantil o a una comunidad, productos, bienes o servicios que le son útiles para satisfacer sus necesidades y que le ayuda a su desarrollo.

Derechos del proveedor de la educación

Como se mencionó anteriormente que un centro educativo es el lugar donde se imparte y desarrolla el proceso de enseñanza y aprendizaje, estos pueden ser de carácter público o privado; sujetos a la jurisprudencia guatemalteca para su debido funcionamiento.

Según los artículo 21 y 23 de la Ley de Educación Nacional de Guatemala, Decreto 12-91, establece que los centros educativos públicos son los que se dedican a la enseñanza gratuita y proporcionada por el Estado de Guatemala, estos se diferencian de los centros educativos privados ya que estos últimos, imparten la enseñanza por medio de personas individuales o colectivas y con ánimo de lucro.

Los centros educativos privados se constituyen proveedores de la educación mediante autorizaciones y supervisiones del órgano ejecutivo por medio del Ministerio de Educación, así mismo cuenta con una serie de derechos que le son inherentes por el hecho de ser persona.

Según el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, del Congreso de la República de Guatemala, uno de los derechos del proveedor: “ a) percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley, la ética y la moral les correspondan.”

En relación al ámbito educativo, existe un modelo de contrato sugerido por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, que indica lo siguiente:

La autoridad del centro educativo, tendrá derecho a percibir las ganancias o utilidades, que por la prestación del servicio educativo le correspondan; así mismo, exigir al padre de familia o representante legal del educando, el cumplimiento del presente contrato y también podrá, cuando sea necesario, acudir a los órganos administrativos o judiciales para la solución de conflictos que surjan por la prestación del servicio contratado. (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, 2015:2). <http://www.diaco.gob.gt/diaco/index.php/conceptos-claves/requisitos-contratos-de-adhesionrecuperado>
15.01.0215

Obligaciones del proveedor de la educación

El proveedor de la educación, como lo es el centro educativo privado a través de sus autoridades, además de ser sujeto de derechos contrae para sí obligaciones, tal como lo indica el artículo 15 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, del Congreso de la República, manifiesta lo siguiente:

- a) 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.
- b) Respetar la vida, la salud y la seguridad del consumidor o usuario, al proveerle bienes o prestarle servicios.
- c) Proporcionar la información básica sobre los bienes y servicios que provee.

Además de lo indicado el centro educativo debe de cumplir con lo ofrecido al padre de familia, tanto en la publicidad efectuada por los diferentes medios de comunicación. Brindar información solicitada por autoridades competentes. Estipular dentro del contrato el plazo que se garantiza el servicio a brindar al alumno, así mismo el modelo de contrato sugerido por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (2015:02) indica “... que se entregará una copia fiel al padre de familia o representante legal del educando...” también indica el artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003 de Guatemala que se deben “ los proveedores en los contratos

de adhesión deberán enviar copia del mismo a la Dirección para su aprobación y registro, cuando cumplan con las leyes del país en su normativa.”

Derechos del usuario en los centros educativos privados

El estudiante y el padre de familia del mismo, como beneficiarios de la educación que le brinda el establecimiento educativo de la iniciativa privada adquieren una serie de derechos que se deben de proteger.

Al respecto la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor ha propuesto un modelo de contrato de adhesión en el que se indica los siguientes derechos que adquiere el usuario del centro educativo privado como los siguientes:

- a) La protección a la vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios: las instalaciones del centro educativo, están adecuadas para que los educandos no corran ninguna clase de riesgo que ponga en peligro su integridad física, también están dotadas de todos los servicios básicos ofrecidos a los padres de familia.
- b) La libertad de elección del bien o servicio: los padres de familia tienen el derecho de poder adquirir, tanto los útiles escolares, como los uniformes, transporte, seguro y otros servicios adicionales, en el establecimiento comercial que se adecúe mejor a su capacidad económica.
- c) La libertad de contratación: el padre de familia o representante legal del educando, tiene el derecho a la libre contratación, por lo que para los bienes o servicios que sean necesarios para la educación de su (s) hijo (s)...
- d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios: El centro educativo se compromete a proporcionar a los padres de

familia, la información completa sobre el servicio contratado y especialmente los horarios de clases, los grados y las carreras autorizadas que se imparten, los sistemas de evaluación, cursos adicionales que imparten, el monto de las cuotas que cobran, tanto de inscripción como de cuota mensual...

e) Utilizar el Libro de Quejas o el medio legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o servicio contratado. (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, 20015:2).<http://www.diacogob.gt/diacogob/index.php/conceptos-claves/requisitos-contratos-de-adhesion>recuperado 15. 01.2015

Aparte de los derechos descritos, el artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República, indica que el consumidor en este caso el padre de familia del alumno, tiene “derecho de retractarse siempre dentro de un plazo no mayor de cinco días hábiles, contados a partir de la firma del contrato. Si ejercita oportunamente este derecho, le serán restituidos en su totalidad los valores pagados.”

Es necesario hacer mención que los derechos descritos en relación al usuario del centro educativo privado están apegados conforme al artículo 4 incisos a), b), d), e) y j) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003.

Obligaciones del usuario en los centros educativos privados

El padre de familia o representante legal del educando tiene obligaciones que debe cumplir en relación al centro educativo privado.

De conformidad al modelo de contrato sugerido por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas mediante el presente contrato.
- b. Utilizar los bienes y servicios, en observancia a su uso normal, de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el proveedor y cumplir con las condiciones pactadas en el presente contrato, debiendo para tal efecto, instruir al educando sobre el cuidado, tanto de las instalaciones, como del mobiliario y equipo del centro educativo. En caso daños y perjuicios ocasionados por el alumno, el padre de familia será el responsable, siempre y cuando sean debidamente comprobados y atribuidos al mismo. (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, 2015:2). <http://www.diaco.gob.gt/diaco/index.php/conceptos-claves/requisitos-contratos-de-adhesionrecuperado> 15. 01.2015

Según el contrato de adhesión propuesto por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuenta con otras obligaciones del padre de familia o representante legal como el de avisar de forma escrita a la autoridad del establecimiento educativo privado del retiro definitivo del alumno de dicho centro, además debe de pagar la cuota

correspondiente a la colegiatura del mes en que se efectuó el retiro del alumno del centro de enseñanza.

Efectos jurídicos del incumplimiento de los contratos de adhesión, por parte de los centros educativos privados

Los centros de enseñanza se convierten en infractores cuando vulneran los derechos y obligaciones que adquieren durante la celebración del contrato de adhesión en relación a los servicios educativos que ofrecen y proporcionen a los hijos e hijas de los usuarios del establecimiento, lo que provoca que se le sancione por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Para entender mejor los efectos jurídicos que trae consigo el incumplimiento de los contratos de adhesión es importante definir qué es infracción. De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 68 considera a la infracción como “toda acción u omisión por parte de proveedores y consumidores y/o usuarios u organizaciones de consumidores y usuarios que implique violación de normas jurídicas...”

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 de Guatemala, es una fuente de protección en favor del adquirente de bienes o servicios; pero además de sancionar al proveedor del servicio, también lo hace con el usuario, si uno o ambos sujetos de la obligación se convierte en infractor se le aplicará la sanción correspondiente por medio de los procedimientos administrativos.

Según el artículo 69 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, la sanción es aplicada progresivamente al proveedor del servicio educativo por medio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y entiéndase de la siguiente manera:

-Se apercibirá por escrito al centro educativo privado por la infracción que cometió.

-Posteriormente se hace el apercibimiento de manera pública, por cualquier medio masivo de comunicación si no cumple o enmienda la infracción.

-Se multará a través de las Unidades de Multa Ajustables (UMAS) y el valor de cada “UMA es equivalente al salario mensual mínimo vigente

para las actividades no agrícolas, siempre que no exceda del cien por ciento del valor del bien o servicio.”

Al respecto el artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, determina la multa a imponer de la siguiente forma “la Dirección tomará en cuenta el tipo de infracción, el riesgo o daño causado, condición económica del infractor, perjuicio causado, intencionalidad, reincidencia, su trascendencia a la población y el valor de los bienes y servicios objeto de la infracción.”

Según el artículo 70 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, puede aumentarse el valor de las Unidades de Multa Ajustables de “quince a setenta y cinco a aquellos proveedores que incurran en las prohibiciones establecidas” en la mencionada ley, así mismo el incumplimiento de las obligaciones suscritas en el contrato como unas indicadas por la ley, también el de impedir al usuario hacer uso del libro de quejas para registrar sus inconformidades, el de proporcionar información falsa que induzca a error o engaño al usuario y por último el de no registrar los contratos de adhesión ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Además de las infracciones generales descritas en el párrafo anterior también hay otros tipos de infracciones que se pueden denominar especiales, que son aplicadas a los proveedores de los servicios educativos y según el artículo 71 en los incisos a) y g) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 de Guatemala, el prestador del bien o servicio educativo cobra un precio superior al ofrecido en los medios de comunicación, y por hacer uso de publicidad engañosa.

Continuando con el artículo 71 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en relación a los servicios educativos se entenderá de la siguiente manera, cuando se presta un servicio y por negligencia del centro educativo origina algún daño moral al usuario por la calidad del servicio; así como el de falsa identidad y la no autorización del centro educativo, generando en el usuario pérdidas económicas y del año lectivo, a este tipo de infracción se le impondrá una multa de veinte a cincuenta Unidades de Multas Ajustables de parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Es importante señalar que no solamente a los centros educativos les son impuestas sanciones; sino también a los padres de familia en relación al proceso de enseñanza y aprendizaje que se le proporciona

al hijo o hija, y en armonía al artículo 76 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, se interpreta que las sanciones le son aplicables a los padres de familia o representante legal del alumno o al propio estudiante que se constituyen como usuarios o consumidores de los centros educativos, cuando estos quebranten el convenio celebrado con el proveedor de la educación.

Para aplicar las sanciones respectivas a los padres de familia, representante legal del estudiante, los proveedores de la educación deben basarse a lo establecido en el propio contrato autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por lo que es necesario que se haya incurrido en infracción a lo pactado dentro del contrato de adhesión y que sea comprobado por el establecimiento educativo privado.

Formas legales de solución de conflictos derivados de los contratos de adhesión

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como ente autorizado para velar por el cumplimiento de los contratos de adhesión y el de solucionar las discrepancias que surjan entre los sujetos de la obligación, actuará de oficio o por denuncia hecha por los consumidores o usuarios del servicio educativo.

Toda infracción al contrato de adhesión autorizado por la Dirección que surja entre el proveedor y usuario, puede llegarse a una solución por medio de procedimientos estipulados en el artículo 78 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, como ““a) Arreglo directo conciliatorio entre las partes, b) Arbitraje de consumo, c) Procedimiento administrativo.”

Arreglo directo conciliatorio entre las partes

El arreglo directo se da cuando el padre de familia o representante legal del alumno, presentan sus inconformidades referente al servicio educativo que se le brinda a su hijo o por el incremento de cuotas no autorizadas y la realiza de forma escrita por medio del libro de quejas proporcionado al centro educativo por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO.

En la inconformidad manifiesta debe consignarse los datos generales del centro educativo contra quien se actúa y en especial la dirección; porque será allí donde se le notificará, de acuerdo a lo siguiente:

Al realizarse la notificación a la autoridad del centro educativo debe hacerse en forma personal de parte de la Dirección, la cual contendrá el día y hora de la citación respectiva y ésta la puede hacer por medio de correo, y en caso de

incomparecencia del citado, se hará uso de los medios de notificación estipulados por el Código procesal Civil y Mercantil. (Calderón, 2012:74).

En armonía con el artículo 82 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, describe que en “la primera audiencia las partes inmiscuidas pueden optar por el arreglo directo conciliatorio, esta se convertirá en audiencia de conciliación.” El conciliador es la persona adecuada y nombrada para inducir a un acuerdo entre las partes a manera de dirimir las controversias planteadas y si se aceptaran las alternativas de solución; se suscribirá acta conteniendo las mismas y con ello finalizar el proceso iniciado.

Arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo está regulado en el artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, esta normativa indica que es un medio de solución de conflictos y puede optarse en la “primera audiencia o en cualquier momento las partes podrán someterse voluntariamente al arbitraje de consumo” y el desarrollo de este procedimiento se debe de realizar conforme a la Ley de Arbitraje, Decreto número 67-95 de Guatemala.

Procedimiento Administrativo

Según Calderón, este procedimiento administrativo, posee ciertas características especiales que lo hacen distinto de los otros procedimientos, como son:

- a. Publicidad: todas las actuaciones de la Dirección, incluyendo documentos, expedientes o resoluciones son de carácter público y pueden ser consultados por cualquiera de las partes interesada en el procedimiento.
- b. Oficiosidad: se da cuando la Dirección actúa por iniciativa es decir de oficio, previa queja presentada por el consumidor o usuario.
- c. Celeridad: la Dirección debe de actuar en el menor tiempo posible, para solucionar las inconformidades que se presentan ante esa instancia.
- d. Imparcialidad: la Dirección al dictar resolución debe hacer uso de su autonomía, es decir no favorece a persona determinada en sus resoluciones.
- e. Especialidad de las actuaciones: la Dirección debe conocer asuntos relativos al consumidor.
- f. Prohibición de doble sanción: por cada infracción se aplica una sanción, sin embargo cuando un mismo hecho constituya más de una infracción, se aplicará la sanción de mayor valor. (2012:75).

Parafraseando a Calderón (2012) se puede decir que el proceso administrativo procede cuando no se llega a la conciliación para la resolución de las diferencias entre el usuario o proveedor del centro educativo como consecuencia del servicio prestado. El procedimiento administrativo se inicia cuando el consumidor o usuario llena el formulario proporcionado por la Dirección, cuando el proveedor del centro educativo no compareció a la audiencia de conciliación citado

con anterioridad por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Según los artículos 87 y 92 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, iniciado el procedimiento administrativo se les notifica la citación de manera personal a los interesados, por medio de correo y las partes interesadas deben de presentar las pruebas de descargo según sea el caso.

Cuando las partes en conflicto se presentaren a la audiencia, de igual manera lo debe hacer el conciliador; quien es la persona que induce y promueve formulas equánimes de solución a la controversia desatada e indicará si fuere necesario. Por lo que indica Calderón que deben “someter sus diferencias al Arbitraje de Consumo, ante un Centro de Arbitraje que puede ser la Cámara de Comercio o la Cámara de Industria o asignar al árbitro de su elección.” (2012:76).

Por desacuerdo de ambas partes al sometimiento de arbitraje o por ausencia del infractor, se suscribe acta firmando la parte que acudió a la audiencia, según el artículo 90 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, indica que posteriormente la Dirección emite resolución señalando segunda y última audiencia. En

la segunda audiencia comparecen las partes y ofrecen pruebas que les servirán para comprobar o descargar las infracciones que les atribuyen, por lo que la Dirección otorga diez días para su presentación.

Concluido el período de prueba, Calderón indica que “la Dirección emitirá resolución dentro de los cinco días siguientes, denegando o ratificando la infracción cometida por el centro educativo, y sanción si fuere el caso.” (2012:77).

Marco legal vinculante a los contratos de adhesión celebrados en los centros educativos

Constitución Política de la República de Guatemala

El marco legal que da origen a Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, se encuentra en la Constitución Política de la República de Guatemala, emitida el 14 de Mayo del año 1985. En el artículo 119 literal i) de la normativa en mención indica que “la defensa de 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 importante hacer mención que existe relación del artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, del Congreso de la República, en cuanto a proteger al consumidor y usuario, tal como lo estipula el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, “esta Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.”

El Estado es el encargado de proteger los derechos de los consumidores no importando si se trata de un bien o prestación de servicios, como ejemplo se tiene la educación brindada por los centros educativos autorizados en el país, bajo la supervisión del Estado.

El artículo 73 de la Constitución Política de la República de Guatemala, manifiesta:

Libertad de educación y asistencia económica estatal. La familia es fuente de la educación y los padres tiene derecho a escoger la que ha de impartirse a sus hijos menores...Los centros educativos privados funcionan bajo la inspección del Estado. Están obligados a llenar, por lo menos, los planes y programas oficiales de estudio.

Código Civil, Decreto Ley 106

El Código Civil, indica en el artículo 1520 lo relativo a los contratos de adhesión:

Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las cláusulas impuestas. Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el Ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario.

Según el artículo 1520, segundo párrafo del Código Civil, Decreto Ley 106, da a conocer que cuando exista una variante de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público, es decir que la haga demasiado onerosa según las normas y tarifas aceptadas, puede el Ministerio Público o el representante de la municipalidad respectiva pedir la revisión de las condiciones estipuladas en el documento de su creación.

Referente al artículo 1843 de la misma norma legal da a conocer que las empresas o compañías que se dedican a lotificar o las constructoras, deben presentar a la autoridad gubernativa sus condiciones que impondrán dentro del contrato de adhesión para que estas puedan ser aprobadas.

Los contratos de adhesión son del ámbito mercantil, pues es el oferente quien suscribe las cláusulas del contrato y es el usuario o consumidor quien acepta o no las condiciones estipuladas en las que se firmó el contrato.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario

Bajo el número de Decreto 006-2003, fue promovida y sancionada la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, potestad que dio la Constitución Política de la República de Guatemala, a los legisladores del Congreso de la República para su creación, basándose en una de las obligaciones que tiene el Estado. El artículo 119 literal i.), indica “la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo...” Guatemala como un país democrata, vela para que la justicia sea aplicada de manera justa en todo ámbito de la sociedad por lo que trata de evitar que no se vulneren los derechos de los consumidores y usuarios en relación a los bienes y servicios que se le brindan.

En el segundo motivo de creación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece que “Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del

consumidor aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante Resolución número 39/248, del nueve de abril de 1985.

Mediante la procuraduría de los derechos humanos se da a conocer lo siguiente:

Corresponde a los gobiernos formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales, pertinentes. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan. (De León, 2011:73).

Por el compromiso adquirido con la Naciones Unidas y en cumplimiento de la Carta Magna, el Estado de Guatemala en se comprometió al cumplir con proteger a los consumidores y usuarios como personas desprotegidas de las arbitrariedades de la actividad comercial, creó la Ley de Protección al Consumidor y Usuarios, Decreto 06-2003 por medio del Congreso de la República de Guatemala, como un marco legal que promueve, desarrolla y protege en forma efectiva e imparcial los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.

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

Los contratos de adhesión forman parte del ámbito mercantil, por lo que están regulados en la normativa jurídica en mención. Los contratos celebrados mediante formulario se rigen de acuerdo a ciertas reglas.

De conformidad al artículo 672 del código de comercio de Guatemala las reglas son:

1°. Se interpretarán, en caso de duda, en el sentido menos favorable para quien haya preparado el formulario. 2°. Cualquier renuncia de derecho solo será válida si aparece subrayada o en caracteres mas grandes o diferentes que los del resto del contrato.

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

El artículo antes mencionado muestra que los contratos de adhesión son elaborados en formularios y de manera unilateral por cualquier sujeto personal del contrato. Es importante conocer que el proveedor de un determinado servicio, es el que redacta a su conveniencia los contratos de adhesión; pero en caso de duda del contenido del contrato, se entenderá favorable a la parte contrapuesta que elaboró el instrumento; en armonía con el artículo 673 del Código de Comercio, Decreto 2-70 de Guatemala, da a conocer que los contratos de adhesión también pueden ser celebrados mediante pólizas.

Acuerdo Gubernativo N° 777-2003 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (10 de diciembre de 2003)

Para la debida aplicación e interpretación de toda norma jurídica, es necesario que toda ley cuente con su reglamento respectivo, y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, no es la excepción porque posee un reglamento que rige la organización y funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor- DIACO-, así mismo da a conocer el proceso administrativo que se debe de considerar al momento de solventar discrepancias; además contiene los requisitos que se deben de cumplir para que se autorice el libro de quejas.

Ley de Educación Nacional Decreto Número 12-91 del Congreso de la República de Guatemala

Ley reguladora de los centros educativos privados y públicos, la cual establece las normas, directrices que deben seguir los establecimientos prestadores de los servicios educativos, y en el artículo 23 de la Ley de Educación Nacional hace mención a los centros educativos privados de la siguiente manera:

Los centros educativos privados, son establecimientos a cargo de la iniciativa privada que ofrecen servicios educativos, de conformidad con los

reglamentos, disposiciones aprobadas por el Ministerio de Educación, quien a la vez tiene la responsabilidad de velar por su correcta aplicación y cumplimiento.

En cuanto al funcionamiento de dichos centro educativos, el Ministerio de Educación los autoriza cuando hayan cumplido con los requisitos que define el reglamento específico, tal como lo indica el artículo 24 de la Ley de Educación Nacional de Guatemala, en el inciso a) “Los centros educativos de la República de Guatemala, previa autorización del Ministerio de Educación, cuando llenen los requisitos establecidos en el reglamento específico.”

Acuerdo Gubernativo 52-2015 Reglamento para la autorización y funcionamiento de centros educativos privados (febrero 4 de 2015)

El Acuerdo Gubernativo emitido por el presidente de la República de Guatemala, establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos educativos del sector privado para su debida autorización y funcionamiento año con año, y en el artículo 26 del Acuerdo en mención refiere lo relativo a los contratos de adhesión:

- g) Resolución autorizada del contrato de adhesión y copia del mismo autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-
- h) Constancia del libro de quejas autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor- DIACO-

Definición de Dirección y Atención al Consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), según el artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala es “... una dependencia del Ministerio de Economía”, la cual tuvo su origen en el Acuerdo Gubernativo No. 425-95 de fecha 4 de septiembre de 1995.

Al respecto Hernández indica que “El 18 de marzo de 2003 se publica en el Diario Oficial, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y vigente a partir del 26 de marzo del mismo y año.” (2010:20) y según el artículo 53 de dicha ley, se conoce a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como una institución independiente y técnica, competente en toda la República de Guatemala y responsable de aplicar la ley en materia.

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, y de conformidad al artículo 54, inciso a) de la mencionada ley “vela por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores”

así mismo indica en el inciso l) del mismo artículo “aplicar las sanciones administrativas establecidas...”

Como soporte legal de la creación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor está el artículo 119 literal i) de la Constitución Política de la República de Guatemala, la cual establece “la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.”

Para defender de manera adecuada los derechos que adquiere el consumidor al momento de obtener servicios, bienes o productos es importante hacer uso de la Constitución Política de la República de Guatemala, así como la Ley de Protección al Consumidor y Usuario , Decreto 06-2003 de Guatemala junto con su reglamento y el Acuerdo 31-2005 Arancel de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

Atribuciones de la Dirección y Atención al Consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al consumidor-DIACO, además de hacer cumplir la ley relacionada a la materia, también cuida que los derechos de los consumidores sean respetados, así el de investigar,

procesar, divulgar y publicar información de interés al consumidor o usuario.

Según el artículo 54 en sus incisos g), h) y l) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, hace referencia a las atribuciones de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor relacionados a los servicios que se ofrecen en el mercado local o dado el caso promover actuaciones administrativas, conciliatorias para la solución de conflictos entre el usuario y proveedor o sancionar a los infractores de la ley del consumidor, entre otras.

Organización de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuenta con una organización que le es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, tal como lo indican los artículos 34, 35, 37 y 38 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 003-2006, que está conformada por: “ a.) Director, b.) Sub-director, d.) Asesoría de dirección, e.) Consultores.”

Además de la estructura mencionada, hay autores que indican que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO, cuenta

con una organización que le ayuda a cumplir con el objeto de su creación.

Ministerio de economía	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	Departamento de Promoción y Asesoría al consumidor Departamento de Verificación y Vigilancia Departamento de Servicios al Consumidor
------------------------	--	--

Fuente: Compendio, estado de protección de los derechos del consumidor en Centroamérica, 2008: 27

De conformidad al artículo 66 inciso c) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 06-2003, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor crea, desarrolla y ejecuta programas educativos en el que se da a conocer los derechos y obligaciones que los consumidores y usuarios tienen. Como ejemplo se mencionan las conferencias, las charlas entre otras.

Departamento de Verificación y Vigilancia, según el artículo 8 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo 777-2003, indica que es el departamento encargado de elaborar "...un Plan Anual que contemple la verificación

del cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores, y en caso de determinarse infracciones a la ley iniciará de oficio los procedimientos administrativos.” Dentro de las actividades que desarrolla el departamento de Verificación y Vigilancia se puede mencionar la verificación de los libros de quejas, verificar a los centros educativos en relación a los servicios ofrecidos al usuario.

Según el artículo 66 en sus incisos d) y e) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, el Departamento de Servicios al Consumidor está basado en el programa de asistir al consumidor y usuario en las quejas realizadas contra los proveedores, para ello hace uso de los diferentes procedimientos que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Es preciso mencionar que “el objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones.” (De León, 2011:79).

Es importante hacer mención que cada departamento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor tiene enfocado el objetivo de proteger al consumidor de los productos o bienes por medio de sus diferentes programas.

Intervención de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en la celebración de los contratos de adhesión

Los Contratos de Adhesión pueden ser utilizados por diferentes empresas e instituciones que brindan diversidad de servicios, por ejemplo: energía eléctrica, teléfono, agua potable, servicio de transporte, así como los establecimientos educativos del sector privado.

Los contratos de adhesión utilizados por los centros educativos del sector privado, deben ser formulados de conformidad a la jurisprudencia guatemalteca y posteriormente estos deben ser presentados a la Dirección de Atención al Consumidor para su respectivo análisis y aprobación.

Para el análisis respectivo de los contratos de adhesión, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor cuenta con personal jurídico especializado en la materia, quien es el encargado de realizar un estudio minucioso de los contratos de adhesión que se le presenta para su debida aprobación, basando sus juicios y razonamientos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto número 06-2003, el

Código de Comercio, Decreto 2-70 y el Código Civil, Decreto Ley 106 de Guatemala, donde están regulados los instrumentos contractuales en mención.

Los centros educativos al celebrar contratos de adhesión con los padres de familia o representante legal del alumno, que no estén debidamente autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, serán sancionados con el pago de las Unidades de Multas Ajustables respectivas, impuestas por la Dirección, tal como lo estipula el Decreto 06-2003.

Dentro de las quejas comunes que se dan en la sociedad guatemalteca relacionadas a los servicios educativos están: el aumento de cuotas, el cobro de cuotas extraordinarias no establecidas en los convenios de adhesión celebrados. Estas inconformidades han ido incrementándose cada año, tal como lo manifiesta la vocera de la Dirección de Asistencia al Consumidor por medio de un comunicado de prensa.

De enero a noviembre de 2014, la entidad reporta un total de 138 quejas de este tipo...Por aparte, el Ministerio de Educación (Mineduc) en el sistema de quejas también evidencia un incremento en su registro... Estas son remitidas a la Diaco para trabajarlas de forma conjunta, ya que las únicas que maneja el ministerio, es a través de la supervisión de las Direcciones Departamentales...

Jenny Alcázar, directora de Relaciones Públicas de la Diaco, reconoció que el Mineduc les remite las quejas y que de manera conjunta trabajan para procesarlas y darles solución. (Sanchez, 2014: 11). [http://www.s.21.com .gt/nacionales/2014/11/26/aumentan-quejas-cobros-indebidos](http://www.s.21.com.gt/nacionales/2014/11/26/aumentan-quejas-cobros-indebidos)
recuperado 15.12.20 14

Toda queja que el padre de familia formule en contra del servicio que brinda el centro educativo, también puede ser recibida por el Ministerio de Educación a través de las Direcciones Departamentales de Educación, remitiéndose ésta a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para que pueda dar solución a la misma y el Ministerio de Educación aplicar la sanción administrativa que corresponda.

A criterio de la sustentante es necesario que los padres de familia o el representante legal de cada estudiante de los centros de enseñanza, como usuarios de los servicios educativos, conozcan sus derechos y sus obligaciones establecidos dentro del contrato de adhesión.

Además indica la sustentante, cuando se vulneren los derechos de los padres de familia o el representante legal del alumno por parte del proveedor de la educación, estos pueden recurrir al libro de quejas proporcionado al centro educativo por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dejando plasmada su inconformidad y la autoridad del establecimiento de enseñanza tiene la

obligación de prestar atención a la queja formulada y resolver juntamente con el usuario y según el artículo 17 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo Numero 777-2003 de Guatemala, plazo para la resolución del conflicto no pasará del término de ocho días hábiles.

Vencido el plazo sin que la autoridad del establecimiento haya dado solución a la inconformidad planteada, el padre de familia o representante legal del alumno, podrá acudir a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor o a una de sus sedes regionales distribuidas en la República de Guatemala, para que esta institución protectora del consumidor proceda administrativamente en contra del establecimiento de enseñanza y resuelva conforme derecho.

Es importante hacer mención que el padre de familia puede hacer uso del recién creado Acuerdo Gubernativo 52-2015 Reglamento para la autorización y funcionamiento de los centros educativos privados, el cual indica que el Ministerio de Educación trabaja juntamente con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para velar por la calidad y buen servicio de la educación.

Conclusiones

Los contratos de adhesión identificados en las relaciones entre oferentes de servicios en establecimientos educativos, especialmente del sector privado, y padres de familia, destacan puntualmente derechos a: la vida, salud y seguridad; acceso a adecuadas instalaciones y servicios educativos; libertad de elegir los bienes y servicios que les convenga; obtener de manera veraz información sobre los bienes y servicios que adquieren, así como el de pronunciarse en contra de los servicios prestados.

Los contratos de adhesión que suscriben oferentes de servicios educativos del sector privado con padres de familia, son instrumentos que reúnen derechos y obligaciones mutuos, y se encuentran reconocidos y regulados por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Legislativo 006-2003, Código Civil, Decreto Ley 106, Código de Comercio, Decreto 2-70 y el Reglamento para la autorización y funcionamiento de los centros educativos privados, Acuerdo Gubernativo, número 52-2015, por tanto, sujetos al escrutinio en el sistema jurídico guatemalteco.

Los contratos de adhesión suscritos por el oferente del servicio educativo de la iniciativa privada y firmado por el padre de familia,

establecen obligaciones que el proveedor del servicio debe de cumplir como brindar la información adecuada sobre los bienes o servicios que provee, cumplir con lo ofrecido mediante publicidad al padre de familia; así como el de proporcionar copia del contrato adhesivo firmado por su persona y el padre de familia.

Los contratos de adhesión se encuentran dentro de la clasificación de tipo unilaterales, tomando en cuenta que los presenta el proveedor y el usuario queda sujeto a ellos. Es decir, el oferente pone las cláusulas en formato específico, los términos y condiciones aplicables a los servicios educativos y el usuario las acepta. Sin embargo, con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, al usuario se le protege sus derechos específicos para los servicios educativos que adquiere, uno interesante, es el derecho de retracto, aplicable dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir de la firma del contrato

Referencias

Libros

Aguilar, V. (2008). *El negocio jurídico*. 6ta. Edición. Guatemala. Editorial Colección de Monografías Hispalense.

Alvarado, R., & Gracias, J. (2009). *El notario ante la contratación civil y mercantil*. Guatemala. Editorial Fénix.

Calderón, H. (2003). *Derecho administrativo* I. 6ta. Edición. Guatemala, Editorial Fénix.

Calderón, M. (2012). *Análisis jurídico de los contratos de adhesión mercantiles elaborados por los colegios privados y la vulneración de los derechos constitucionales de los estudiantes por falta de fiscalización por la Dirección de atención y asistencia al consumidor y usuario*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Mariano Gálvez. Guatemala.

Contreras, R. (2010). *Obligaciones y negocios jurídicos civiles*. Primera reimpresión de la 2ª. Edición. Guatemala. Editorial Serviprensa.

De León, J. (2011). *Cartilla sobre los derechos del consumidor y usuario*. 2ª. Edición. Guatemala. Editorial PDH.

Hernández, M. (2010). *La falta de positividad en las resoluciones de la dirección de atención y asistencia al consumidor*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing version para Latinoamerican*. 11^o Edición. México. Editorial Pearson.
- Paz, A. (2005). *Teoría elemental del derecho mercantil guatemalteco II parte, Negocio Jurídico Mercantil*. 2^a. Edición. Guatemala.
- Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana. (2008). *Compendio, estado de la protección de los derechos del consumidor en Centroamérica*. Centroamérica. Editorial Unión Europea.
- Retana, E. (2008). *Clausulas abusivas en los contratos de adhesión y sus implicaciones por no existir una legislación adecuada*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Villegas, R. (2006). *Derecho mercantil guatemalteco. Tomo III, 6ta. Edición*. Guatemala. Editorial Universitaria.

Diccionario

- Ossorio, M. (2008). *Diccionario de ciencias jurídicas políticas y sociales*. 33. Edición. Argentina. Editorial Heliasta.

Legislación

- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Guatemala. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala.
- El Congreso de la República de Guatemala. (1991). *Ley de Educación Nacional*. Decreto Legislativo Número 12-91. Guatemala.

Presidente de la República. (2015). *Reglamento para la autorización y funcionamiento de centros educativos privados*. Acuerdo Gubernativo Número 52-2015 Guatemala.

El Congreso de la República de Guatemala. (1970). *Código de Comercio de Guatemala*. Decreto Número 2-70. Guatemala. Ediciones Arriola.

Peralta Azurdia, Enrique. (1963). *Código Civil*. Decreto- Ley Número 106. Guatemala. Ediciones Arriola.

El Congreso de la República de Guatemala. (2003). *Ley de Protección al Consumidor y Usuario*. Decreto Número 006-2003. Guatemala.

Ministerio de Economía. (2004). *Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario*. Acuerdo Gubernativo Número 777-2003. Guatemala. Librería jurídica.

Referencias Electrónicas

Sánchez, Glenda. (2014). *Aumentan las quejas por cobros indebidos en colegios*. Recuperado de <http://www.s21.com.gt/nacionales/2014/11/26/aumentan-quejas-cobros-indebidos>

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. *Modelo contrato sugerido*. (2015). Recuperado de [Phttp://www.diaci.gob.gt/diaci/index.php/conceptos-claves/requisitos-contratos-de-adhesion](http://www.diaci.gob.gt/diaci/index.php/conceptos-claves/requisitos-contratos-de-adhesion)