

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



**Protección eficaz del consumidor y la educación
para el consumo responsable**

-Tesis de Licenciatura-

Roberto Méndez Sierra

Cobán, Alta Verapaz, julio 2015

**Protección eficaz del consumidor y la educación
para el consumo responsable**

-Tesis de Licenciatura-

Roberto Méndez Sierra

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 Cóbar
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

M. Sc. Mario Jo Chang

Dr. Erick Alfonso Álvarez Mancilla

M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán

Segunda Fase

M. Sc. Mario Jo Chang

Lic. Joaquín Flores Guzmán

Lic. Arnoldo Pinto Morales

Lic. Arturo Recinos Sosa

Tercera Fase

M. Sc. Mario Jo Chang

M. Sc. Mario Jo Chang

M. A. Joaquín Rodrigo Flores Guzmán

Lic. Arturo Recinos Sosa

Lic. Adolfo Quiñonez Furlán



**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 **PROTECCIÓN EFICAZ DEL CONSUMIDOR Y LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO RESPONSABLE**, presentado por **ROBERTO MÉNDEZ SIERRA**, 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: **ROBERTO MÉNDEZ SIERRA**

Título de la tesis: **PROTECCIÓN EFICAZ DEL CONSUMIDOR Y LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO RESPONSABLE**

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.

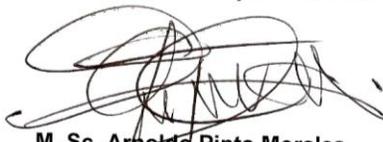
Cuarto: Que dicho trabajo reúne las calidades necesarias de una Tesis de Licenciatura.

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 **PROTECCIÓN EFICAZ DEL CONSUMIDOR Y LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO RESPONSABLE**, presentado por **ROBERTO MÉNDEZ SIERRA**, 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: **ROBERTO MÉNDEZ SIERRA**

Título de la tesis: **PROTECCIÓN EFICAZ DEL CONSUMIDOR Y LA EDUCACIÓN
PARA EL CONSUMO RESPONSABLE**

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 Zucélly García Morales
Revisor Metodológico de Tesis





UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

DICTAMEN DEL COORDINADOR DEL DEPARTAMENTO DE TESIS

Nombre del Estudiante: **ROBERTO MÉNDEZ SIERRA**

Título de la tesis: **PROTECCIÓN EFICAZ DEL CONSUMIDOR Y LA EDUCACIÓN
PARA EL CONSUMO RESPONSABLE**

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"

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



Sara Aguilar
c.c. Archive



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapientia ante todo, adquiere sapientia"

ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **ROBERTO MÉNDEZ SIERRA**

Título de la tesis: **PROTECCIÓN EFICAZ DEL CONSUMIDOR Y LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO RESPONSABLE**

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.

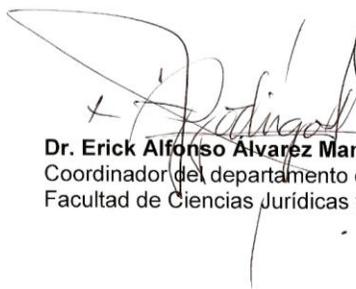
Segundo: Que tengo a la vista los dictámenes del Tutor, Revisor, y del Coordinador de del departamento de tesis, en tales dictámenes consta que el (la) estudiante en mención ha completado satisfactoriamente los requisitos académicos y administrativos vigentes para el desarrollo de la Tesis de Licenciatura.

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 Ronaldo González Peña
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia

Sara Aguilar
c.c. Archivo

En la ciudad de Cobán departamento de Alta Verapaz, el diecisiete de julio del año dos mil quince, siendo las doce horas en punto, 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 el señor ROBERTO MÉNDEZ SIERRA, de cincuenta y seis años de edad, casado, Administrador de Empresas, guatemalteco, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil cuatrocientos catorce, cuarenta y nueve mil ochocientos cincuenta y cinco, cero ciento uno (2414 49855 0101), 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 el señor ROBERTO MÉNDEZ SIERRA, bajo solemne juramento de Ley y advertido 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 el compareciente, bajo juramento de ley que es autor de la tesis PROTECCION EFICAZ DEL CONSUMIDOR Y LA EDUCACION PARA EL CONSUMO RESPONSABLE, 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, veintisiete 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 uno (V-965161) y un timbre fiscal

del valor de cincuenta centavos con tres millones trescientos noventa y seis mil ciento cincuenta y cuatro (3396164). Leo lo escrito al requirente, quien enterado 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 el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

ACTO QUE DEDICO

- A Dios** Porque ha estado conmigo en todo momento, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.
- A mis hijos** Dulce Analy, Cristian Roberto y Diego José.
- A mi esposa** Ana Lilian Cabrera Morales, compañera inseparable de cada jornada. Ella representó gran apoyo y tesón en momentos de duda y cansancio.
- A mi familia** Méndez Sierra y Cabrera Morales por su apoyo incondicional
- A las personas** Que colaboraron de una u otra forma para la realización de esta meta

Contenido

	Página
Resumen	i
Palabras Clave	ii
Introducción	iii
El consumidor	1
Antecedentes de los derechos del consumidor	9
Leyes aplicables a los derechos del consumidor	23
Análisis jurídico de la eficacia de los derechos de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	32
Eficacia jurídica de los derechos del consumidor, con énfasis en la educación para el consumo responsable	47
Conclusiones	51
Referencias	53

Resumen

A través del estudio se estableció que en Guatemala la gran mayoría de la población, que se encuentra alejado de los centros urbanos y de consumo son los más vulnerables y desprotegidos en cuanto a sus derechos como consumidores, Al respecto el Ministerio de Economía, a través de la Dirección de atención y Asistencia al Consumidor DIACO, que es el órgano estatal responsable de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, no ha tenido la capacidad de adaptar sus funciones a las condiciones de una sociedad multilingüe, multiétnica y pluricultural que demanda una adecuada asesoría, educación y rápida solución de sus reclamos.

El estudio reveló que existe suficiente legislación, en el ámbito nacional tendiente a la defensa de los intereses legítimos del consumidor. En este sentido se considera que un consumidor educado, informado y organizado representa la mejor garantía para la efectiva aplicación de las leyes que lo protegen.

Además se explica en qué condiciones mejoraría la eficacia jurídica y social de los derechos del consumidor, si se aplicara el artículo 66 inciso c de la Ley, relacionado a la educación y orientación del

consumidor, con apoyo del Ministerio de Educación en el marco jurídico de la Ley de Educación y su inclusión como contenido curricular, en el Subsistema de Educación Escolar, para asegurar la más amplia cobertura del programa y la sostenibilidad de la educación de los consumidores, pilar fundamental para la efectividad de la política de protección al consumidor.

Palabras Clave

Derechos del consumidor. Educación para el consumo. Consumo responsable. Eficacia jurídica.

Introducción

El problema que se abordará en el presente estudio, es el desconocimiento de una rama del derecho de creación reciente y de gran impacto social a tal grado, que la materia que regula; las relaciones desiguales entre proveedor-consumidor, se hacen derivar de los contratos que los consumidores celebran con los proveedores con base en el Código de Comercio y el Código Civil, los cuales en términos generales no otorgan una protección específica a los consumidores ya que se basan en el principio de la autonomía de la voluntad o libertad de disposiciones y descuidan el carácter tutelar de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Es por ello de suma importancia abordar el tema de hacer eficaz la protección del consumidor por medio de la educación para el consumo responsable, de lo contrario se estará frente a una norma vigente pero con riesgo de no ser positiva.

En el proceso de investigación del tema Protección eficaz del consumidor y la educación para el consumo responsable se adoptará la metodología de la investigación documental. Inicia con lecturas para determinar las opciones teóricas; al mismo tiempo se busca en libros y

se elaboran fichas bibliográficas, se hacen consultas en internet para apoyo documental sobre el tema de interés y finalmente se remite a los instrumentos legales o normas relacionadas.

La unidad de análisis la constituye el Decreto No.006-2003 del Congreso de la República, Ley de Protección al Consumidor y Usuario y que le sirve de marco legal, por lo que su ámbito espacial será la República de Guatemala y su ámbito temporal el año 2015 ya que es la ley vigente.

El estudio comprenderá los temas siguientes: los conceptos relativos al consumidor, el derecho del consumidor, su naturaleza jurídica y los principios que lo alientan en su formación, interpretación y aplicación. En seguida se investigarán los antecedentes de los derechos del consumidor tanto en el ámbito internacional y nacional que configuran los derechos del consumidor en Guatemala.

Se tratará además lo relativo a las leyes que en Guatemala se asocian a la protección al consumidor y que figuran en diferentes cuerpos legales del ordenamiento jurídico interno. Se excluyen las leyes especiales que

rigen la prestación de servicios públicos por su amplia variedad y no ser objeto del presente estudio.

Se hará un análisis jurídico de la eficacia de los derechos del consumidor contenidos en el Decreto 006-2003 Ley de Protección al Consumidor, en relación a su naturaleza, ámbito de aplicación y la declaración de los derechos tutelados.

Finalmente el tema sobre la eficacia jurídica de los derechos del consumidor, con énfasis en la educación para el consumo responsable, estará referido al aporte del sustentante con lo que se espera contribuir a la eficacia jurídica de la normativa de protección al consumidor en Guatemala. Se advierte que el presente estudio apoya la hipótesis que en el ejercicio de la función tutelar del Estado, la educación para el consumo responsable es el cimiento sobre el que se edifica la efectividad de los preceptos contenidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

El consumidor

El concepto jurídico de consumidor está relacionado a la evolución apreciada por el movimiento de protección de los consumidores en los últimos años, que cada vez se ha extendido más en relación a los sujetos que se ven condicionados de una protección especial en materia de consumo. Al respecto es ilustrativa y trascendente la frase de Kennedy respecto a que "Por definición, el término Consumidores, no incluye a todos."; agregando, "Ellos son el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada. No obstante, es el único grupo importante...cuyas opiniones a menudo no son escuchadas." *Consumers International* (s/f). Derechos de los Consumidores (<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights> recuperado 20.1.2015).

Definición de consumidor

Los primeros datos sobre el concepto del consumidor se encuentran a finales del siglo XVIII, en el que Bentham define al hombre como "*Homo economicus*, el cual busca el placer y evita las penas." (Coma,2008:1). El anterior concepto está basado en la psicología, que considera que el hombre mantiene un comportamiento perfectamente

racional, conoce los precios y sus opciones y sabe dónde se halla su interés o conveniencia.

El concepto de consumidor se mantuvo así por mucho tiempo hasta que:

En 1959 se produce un gran cambio, cuando Keynes publica su Teoría general del empleo, del interés y de la moneda. En esta obra Keynes expone la propensión al consumo, integra los móviles humanos en las fuerzas económicas y profundiza en el comportamiento de hombre, introduciendo el concepto de la irracionalidad aparente en la conducta del consumidor (Coma,2008:1).

Desde un punto de vista estrictamente jurídico el concepto de consumidor no es unívoco, por lo que habrá que acudir a cada norma concreta en materia de consumo a fin de conocer quiénes son los sujetos protegidos por la misma.

Al respecto debe distinguirse entre dos nociones concretas, una noción limitada que considera al llamado consumidor final y otra noción extensa que se refiere al consumidor como cliente o intermediario. Obviamente el concepto de consumidor intermediario es más desarrollado, de ahí que en materia de defensa de los consumidores se acoja la concepción restrictiva, de acuerdo a la cual el consumo se aplica solo a la satisfacer las necesidades personales.

Echaide amplía al respecto al declarar que “Una noción concreta restringida equipara al consumidor con el destinatario final. Se considera destinatario final a todos aquellos que adquieren bienes o servicios para un uso privado.” (2006:41). Es decir toda persona que utiliza los bienes adquiridos para satisfacer sus necesidades y aquellas de las personas bajo su cargo y no para revenderlas o transformarlas en el marco de su actividad profesional.

El artículo 3 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República define al consumidor “Como la 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.”

Concepto de derechos del consumidor

Se ha llegado a definir el derecho del consumidor “como un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos de implementación, consagrados por el ordenamiento jurídico en favor del consumidor, para garantizarle en el mercado una posición de equilibrio en sus relaciones con los empresarios.” Tinti (s/f). La protección

del consumidor en la nueva legislación Argentina (http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=226&Itemid=84 recuperado 20.01.2015). En opinión del sustentante esta definición desplaza los anteriores conceptos de las ciencias económicas, sobre el consumidor e induce a la socialización de las relaciones mercantiles y la progresiva humanización del derecho de los consumidores.

Farina define los derechos del consumidor de la forma siguiente:

El derecho del consumidor es el conjunto orgánico de normas –capaces de constituir una rama del derecho- que tiene por objeto la tutela de quienes contratan para la adquisición de bienes y servicios destinados, en principio, a las necesidades personales. (2012).

En la actualidad el derecho del consumidor se ha constituido como un conjunto de de derechos legitimados y reconocidos, tanto nacional como internacionalmente y que provee un marco para fortalecer las políticas nacionales de protección a los consumidores.

Naturaleza jurídica del derecho del consumidor

Establecer la naturaleza del derecho del consumidor representa dificultades, ya que para algunos pertenece al derecho privado porque se hace prevalecer la autocomposición y priva el interés particular y

para otros pertenece al derecho público porque predominan las normas de corte imperativo y prevalece el interés público.

Ortiz y Quinteros, refiriéndose al tema consideran que:

Para determinar o especificar la naturaleza jurídica del derecho del consumidor se presenta una dificultad, en el sentido que no puede ser circunscrito a un determinado concepto, obedeciendo esto a que si bien puede desarrollarse y evolucionar en el ámbito privado, también desde el derecho público puede ser controlado y normado, con el fin de establecer parámetros de calidad ofertados al público, enfatizados en la real y efectiva protección del consumidor. Ello determina que las situaciones a las que debe dar protección, no solo sean de carácter individual, sino también de naturaleza colectiva. (2008:15).

La Constitución establece como principio fundamental del sistema político el régimen democrático, en el que el Estado tiene por mandato legal, tutelar a quienes requieren de la protección de la autoridad y emitir normas impositivas que impidan que las desigualdades en lo económico o social conduzcan a formas de subordinación que limiten las libertades.

Por lo anterior y a juicio del ponente se puede deducir que el derecho de protección de los consumidores, tiene su naturaleza en el derecho público, porque regula tanto situaciones individuales como colectivas y en él prevalece el interés público. Se plantea la discusión de si el

derecho del consumidor puede ser tomado como una rama del derecho, o simplemente como un sector del conocimiento jurídico.

Al respecto parece útil al cuestionamiento, considerar lo afirmado por Villalba cuando escribe:

El derecho del consumo tiene una fisonomía propia, que lo distingue de otras ramas o perspectivas del derecho, y su grado de importancia se revela en que en la protección a los consumidores es un imperativo de orden constitucional en muchos ordenamientos jurídicos. (2009) Aspectos introductorios al derecho del consumo (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87617269006> recuperado 20.1.2015).

Tomando como referencia las ramas del derecho tradicional como son, el derecho civil, el derecho mercantil, el derecho penal y el derecho administrativo entre otros, el derecho del consumo tiene un carácter especial lo que se traduce en una legislación especial. Rivero citado por Ortiz, afirma que:

...surge una rama en el momento en que del conjunto de las comunicaciones jurídicas se “desprende” un discurso jurídico especializado en la tematización de determinados problemas y que comienza a procesar y ganar información de su entorno con base en el establecimiento de diferencias que le son propias. (2008:15).

Estas particularidades, se observan en el derecho del consumidor, por lo que, a juicio del sustentante, puede considerarse como una rama del ordenamiento jurídico.

Principios del derecho de los consumidores

Los principios son enunciados de donde emanan guías de conducta. Alexi, referido por Corilloclla define los principios de la siguiente forma:

Como normas que ordenan que algo sea realizado en la mayor medida posible, dentro de las posibilidades jurídicas y reales existentes. Por lo tanto, los principios son mandatos de optimización, que están caracterizados por el hecho de que pueden ser cumplidos de diferente grado y que la medida debida de su cumplimiento no sólo depende de las posibilidades reales sino también de las jurídicas. (2007:13).

Los principios del derecho de los consumidores, son en consecuencia un conjunto de derechos básicos, de los que derivan normas de protección a los consumidores. La ley de Protección al Consumidor y Usuario instaura los siguientes: principio tutelar, de garantías mínimas, de derechos irrenunciables, de interés social y de orden público, los cuales son desarrollados de acuerdo al conocimiento y experiencia del sustentante.

Principio democrático o tutelar

El principio tutelar requiere la intervención del Estado para garantizar la observancia y protección de los derechos y legítimos intereses del

consumidor; incluso, asumir su defensa legal. Básicamente consiste en que:

El Estado se preocupa por tutelar a quienes requieren de la protección de la autoridad y por expedir normas imperativas que impidan que las desigualdades reales en lo económico o en lo social conduzcan a formas de subordinación que impidan el efectivo ejercicio de las libertades (Jiménez,2009:329).

Principios de garantías mínimas

Su conjunto constituye un grupo de garantías mínimas, susceptibles de ser mejoradas. Cualquier adición sobre el mínimo es aceptable y cualquier disminución es nula. Esto le imprime un carácter dinámico, modernista, actualizado y en constante evolución al derecho de los consumidores.

Principio de irrenunciabilidad

El principio de irrenunciabilidad se fundamenta en la premisa que quien tiene el poder y el conocimiento del producto o servicio en esta relación jurídica, es el proveedor, el cual puede por lo mismo sorprender o abusar del consumidor. De ahí, su carácter de irrenunciable y que da lugar a la intervención de los órganos estatales para asegurar su observancia y cumplimiento.

Principio de interés social y de orden público

Las normas de interés social son un conjunto de disposiciones que ponen especial énfasis en un sector de la sociedad; es decir, se refieren a una parte de la población que se considera vulnerable y que por tanto requiere de especial protección. Y de orden público porque son aplicables a toda la población de un Estado.

Antecedentes de los derechos del consumidor

Al respecto de los antecedentes sobre el derecho del consumidor, los documentos son abundantes y variados por lo que se elige una sola fuente la cual refiere lo siguiente:

Algunos juristas se han remontado hasta el derecho romano para encontrar en él indicios de una política jurídica de protección de los consumidores. Es verdad que ya entonces (y prácticamente a lo largo de toda la historia del derecho privado) existían normas dirigidas a proteger a la parte más débil en determinados contratos, pero eso no es suficiente para hablar de una legislación protectora de los consumidores, puesto que faltaba el elemento determinante de la misma. La sociedad de consumo es el detonante de la aparición y generalización de unas normas dirigidas a proteger específicamente al consumidor en cuanto tal, y no sólo como parte de un determinado contrato.

Los derechos del consumidor, como conjunto de derechos que se confieren específicamente a los consumidores en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios, han sido reconocidos sólo a partir de la segunda mitad del siglo XX.

Paralelamente, el sistema jurídico liberal tradicional, basado en el llamado dogma de la autonomía de la voluntad, se ha mostrado incapaz de dar una respuesta global a esta situación por las razones siguientes

Porque la libertad contractual muchas veces no significa para el consumidor individual más que la posibilidad de adherirse a un contrato predispuesto, respecto al que no se le ofrecen alternativas; la predeterminación del contenido del contrato es también una forma de masificar el mercado, pero constituye ocasión de abusos en contra de los consumidores que se adhieren.

Porque el libre mercado, más efectivo en su protección respecto a los proveedores, tolera, sin embargo, numerosas prácticas que atentan contra los intereses económicos de los consumidores, o hacen peligrar, por el uso de publicidad engañosa o subliminal, la libertad del consentimiento de estos últimos y por las dificultades con que tropieza el consumidor a la hora de probar el carácter defectuoso del bien adquirido.

Enciclopedia Jurídica (2014) Protección de los Consumidores (<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/consumidores-proteccion-de-los/consumidores-proteccion-de-los.htm> recuperado 20.01.2015).

Estas consideraciones provocaron que los países industrializados tomaran conciencia acerca de la necesidad de una política de protección a los consumidores. Según la investigación realizada, fue a finales de la década de los cincuenta, que se produjo la introducción de dicho principio en el campo jurídico y social, como una propuesta del derecho inglés por lo que:

Suele fecharse el nacimiento del movimiento de atención a los consumidores el día 19 de marzo de 1962 en el que se dio a conocer el mensaje Especial del Presidente Jhon F Kennedy al Congreso, sobre protección de los intereses de éstos. (Maluquer,2010:50).

Antes de estas declaraciones el consumidor (como grupo que demanda protección) pasaba inadvertido para el derecho y a raíz de las mismas se inicio un gran movimiento a nivel internacional para lograr su reconocimiento y se legislara al respecto. La década de los años 70 se caracterizo por el surgimiento de diferentes instrumentos legales de protección a los consumidores tal y como describe la siguiente cronología.

A mediados de la década del 70 la mayoría de los países desarrollados ya habían sancionado leyes y adoptado medidas destinadas a dar tutela a los derechos de este grupo social. En 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa formuló la Carta Europea de Protección al Consumidor...En 1977 el Consejo Económico y Social de la ONU encomendó la realización de un relevamiento y estudio de las leyes vigentes en la materia en los distintos países ya que su diversidad y dispersión ocasionaban una gran heterogeneidad en la protección y tratamiento de los consumidores en los países desarrollados.

Finalmente, la Asamblea General de la ONU sancionó el 9 de abril de 1985 las Directrices para la Protección del Consumidor que constituyeron un conjunto de objetivos básicos internacionalmente reconocidos como base para la estructuración y el fortalecimiento de las leyes de protección del consumidor. Posteriormente, surgió una tendencia a incluir la cuestión del consumo sostenible en la temática de la protección del consumidor lo que motivó que el Consejo Económico y Social en 1998 formulara una propuesta para ampliar las Directrices en la dirección de contemplar el desarrollo sustentable. La preocupación se centró en la racionalización de los hábitos de consumo. En esta nueva etapa se introducen deberes a cargo de los consumidores, ya que el objetivo no es sólo protegerlo de abusos sino preservar el medioambiente a los efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones de consumidores.

Consumidores nicaragüenses (2006) Antecedentes Históricos del Derecho de Consumo (<http://consumidoresnicaraguenses.com/index.php/edu-consumo/43-antecedentes-del-derecho-de-consumo.html> recuperado 20.01.2015).

Es importante destacar el componente medioambiental que incorpora la legislación actual y que implementa ciertas obligaciones por parte de los consumidores.

Instrumentos jurídicos de protección al consumidor en el ámbito internacional

Por su importancia en el desarrollo y consolidación del derecho del consumidor, se hace referencia a la Carta Europea de Protección de los Consumidores y el Programa Preliminar de Protección e Información a los Consumidores de 1975. La fuente consultada refiere:

En el viejo continente se deben al menos mencionar dos cuerpos normativos relevantes que se ocuparon de los derechos del consumidor. Tales son la Carta Europea de Protección a los consumidores, de mayo de 1973; y el Programa Preliminar de Protección e Información a los Consumidores, de abril de 1975. Anteriormente, el Tratado de Roma de 1957, ya contenía cláusulas relativas al mejoramiento de la situación jurídica del consumidor. Por otra parte fue ganando espacio el movimiento asociativo no gubernamental tendiente a la protección de esos grupos de intereses; y desde aproximadamente mediados de este siglo se forman y fortalecen también en Europa asociaciones de consumidores.

Tinti (s/f). La protección del consumidor en la nueva legislación Argentina (http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=226&Itemid=84 recuperado 20.01.2015).

Órganos internacionales que protegen al consumidor

Según Edwards, “la primera conferencia internacional de dirigentes de organizaciones de consumidores se celebró en La Haya en marzo de 1960.” *Consumers International* (s/f). Historia del Movimiento de Consumidores (<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/we-are-50/history-of-the-consumer-movement/>recuperado 20.01.2015). Dando lugar al movimiento mundial de agrupaciones de consumidores.

La organización mundial *Consumers International*, “...persigue garantizar un futuro seguro y sostenible para los consumidores en un mercado global crecientemente dominado por las compañías multinacionales.” (<http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/asociaciones-de-consumidores/consumers-international/> recuperado 20.01.2015). Como se aprecia, se introduce el concepto de futuro sostenible que consiste en satisfacer las necesidades de la actual generación de consumidores sin sacrificar la posibilidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades, e involucra la responsabilidad de no consumir productos que dañen el entorno.

Al respecto la visión de *Consumers International* en relación a las organizaciones de consumidores es:

Un mundo donde cada persona tenga acceso a bienes y servicios seguros y sustentables y donde la fortaleza del poder colectivo sea usada para el bienestar de los consumidores de todo el mundo.

En consecuencia propugna porque:

Los derechos fundamentales de todos los consumidores sean respetados y protegidos por empresas, gobiernos y organismos internacionales que toman decisiones que los afectan.

Los consumidores sean capacitados e informados correctamente y protegidos de la publicidad engañosa, y para ser capaces de tomar decisiones con confianza y con poder.

Los consumidores tengan la garantía de que los productos y servicios que compran son seguros de usar y tienen un impacto mínimo en el ámbito social y ambiental.

Consumers International (s/f). Quiénes Somos. (<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/> recuperado 23.1.2015).

El papel principal de las organizaciones de consumidores, en Guatemala según lo establece el artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario es “defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios.” Además de las contenidas en el artículo 9 que incluyen entre otras finalidades, estudiar y proponer medidas técnicas y legales encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores, actuar en forma representativa ante las autoridades administrativas del país e informar orientar y educar a la ciudadanía hacia un cambio de conducta que sea crítica, reflexiva y participativa para formar consumidores responsables.

Las directrices de la ONU para la protección del consumidor

Las directrices de la ONU, son pautas diseñadas para que los diferentes países las empleen e integren en sus políticas públicas de protección al consumidor. Es así como:

En 1985 la lucha en favor de la protección y defensa de los consumidores obtuvo un gran desarrollo cuando Naciones Unidas aprobó las Directrices para la Protección de los Consumidores en el ámbito internacional, otorgándole una importante legitimidad a los principios de los derechos del consumidor y sirviendo asimismo como guía para el desarrollo de legislaciones nacionales de protección al consumidor.

En 1999 las Directrices fueron actualizadas con una nueva sección sobre Consumo y Producción Sustentables (sección G) para reflejar las preocupaciones ambientales que surgieron durante la década de 1990.

Consumers International (s/f). Directrices de la ONU (<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/un-guidelines-on-consumer-protection/> recuperado 20.01.2015).

Es importante señalar que las directrices no son jurídicamente vinculantes; sin embargo, proporcionan una guía a nivel internacional al reconocer un conjunto de derechos básicos. En la actualidad, los distintos regímenes de protección al consumidor reconocen un conjunto de ocho derechos fundamentales de los consumidores. Estos derechos son los enumerados:

1. Derecho a la satisfacción de necesidades básicas: tener acceso a bienes y servicios básicos esenciales; adecuados alimentos, ropa, vivienda, atención de salud, educación, servicios públicos, agua y saneamiento.

2. Derecho a la seguridad: ser protegidos contra productos, procesos de producción y servicios peligrosos para la salud o la vida.
 3. Derecho a ser informado/a: acceder a los datos necesarios para poder hacer elecciones informadas y estar protegidos contra publicidad y etiquetados deshonestos o engañosos.
 4. Derecho a elegir: poder elegir entre un rango de productos y servicios, ofrecidos a precios competitivos con la garantía de seguridad y buena calidad.
 5. Derecho a ser escuchados: los intereses de los consumidores deben estar representados en la aplicación de políticas gubernamentales y en el desarrollo de productos y servicios.
 6. Derecho a la reparación: acceso a resoluciones justas por demandas justas, incluyendo la compensación por bienes o servicios insatisfactorios.
 7. Derecho a la educación como consumidores: adquirir conocimientos y habilidades necesarias para estar informados y hacer elecciones apropiadas sobre bienes y servicios y, al mismo tiempo, estar conscientes de los derechos y responsabilidades básicas de los consumidores y saber cómo actuar sobre ellos.
 8. Derecho a un ambiente saludable: Vivir y trabajar en un ambiente que no amenace el bienestar de las generaciones presentes ni futuras.
- Consumers International* (s/f). Derechos de los Consumidores (<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights> recuperado 20.1.2015).

En su mayoría, estos derechos fueron adoptados por Guatemala, e introducidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Lo cual se desarrolla en los subsiguientes títulos.

La protección de los derechos del consumidor en Guatemala

Según se aprecia en un artículo de Ruano, en Guatemala la protección a los derechos del consumidor ha ido asociada al control de precios de los productos de la canasta básica y de hecho inicialmente esa fue su

función fundamental. Lo que se desprende de la lectura de la cronología que se muestra a continuación:

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

-Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos

Creada por el Acuerdo Gubernativo de fecha 5 de junio de 1945, para la debida aplicación del Decreto No. 90 Ley de Emergencias Económica, con el objeto de impedir las fluctuaciones bruscas de los precios, velar por el mantenimiento de la estabilidad y el equilibrio económico del país, de acuerdo con las diversas leyes, reglamentos y disposiciones de emergencias.

-Oficina de Estabilización Económica

En el Acuerdo Presidencial del 18 de febrero de 1946 se indica que la Oficina de Coordinación de Precios y Abastecimientos no llenaba los fines para los cuales había sido creada, por lo que resulta oneroso su sostenimiento al erario nacional; por lo que se suprime y se crea la Oficina de Estabilización Económica, la cual tendrá todas las atribuciones de la anterior; ya que fue sustituida por que su estructura no era viable para los recursos de la nación.

-Dirección General de la Economía Nacional

Creada por Acuerdo Presidencial de fecha 5 de enero de 1948, debido a que en el Acuerdo Presidencial se dio una nueva organización complementaria distinta a la Oficina anterior, por esta razón se suprimió para crear la - Dirección General de la Economía Nacional; dándole las atribuciones que correspondía a la Oficina suprimida. Debido a la confrontación que en ese tiempo tenía el Ministerio de Economía y Trabajo, se pensó que esta Dirección controlaría y regularía todo lo concerniente a la Economía Nacional, de esa cuenta se formó entre su estructura el Departamento de Control de Precios y Abastecimiento el cual quedó a cargo de todo lo relativo a controles de ese tipo.

-Dirección General de Comercio Industrial y Controles

En el Acuerdo Presidencial del 29 de julio de 1949, se manifestaba que por Acuerdo del presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de la Economía Nacional y crear la Dirección General de Comercio Industria y

Controles, dándole las atribuciones que aparecieran en su Reglamento Interno, el cual se sancionó en el Acuerdo Presidencial del 25 de julio de 1950, o sea un año después de su creación.

-Departamento Administrativo de Economía y Trabajo

En el Acuerdo Presidencial del 28 de julio de 1953 se indicaba que debido a que en el presupuesto era necesario suprimir la Dirección General de Comercio Industria y Controles, y en su lugar se creaba el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, señalándose que las atribuciones serían las mismas que tenía la Oficina que se cancelaba. Un año después debido a las situaciones políticas imperantes en el país y al cambio en las posiciones, estructurales, en el Decreto 19 de la Junta de Gobierno de la República de Guatemala de fecha 15 de julio de 1954, se dispuso cancelar el Departamento Administrativo de Economía y Trabajo, indicándose que en tanto se hacen las revisiones pertinentes queda a cargo del Ministerio de Economía y Trabajo las aplicaciones de los acuerdos vigentes sobre los precios y los artículos controlados.

-Dirección de Política Comercial y Financiera

El 31 de mayo de 1966 se dispuso en el Reglamento Interno del Ministerio de Economía, la creación de la Dirección de Política Comercial y Financiera, entre las atribuciones que se le daban, se decía que debía recomendar las medidas pertinentes para lograr la estabilización de precios en el mercado interno.

-Dirección de Comercio Interno y Exterior

En el Acuerdo Gubernativo del 3 de enero de 1968, se dispuso fusionar la Dirección de Política Comercial y Financiera y la Dirección de Comercio Exterior, creándose la Dirección de Comercio Interior y Exterior, disponiéndose que, en lo que se refiere a precios, deberían proponer medidas adecuadas para la estabilización y control de precios en el mercado interno, como se puede observar esta atribución es similar a la que aparecía antes de la función indicada, con la única variante que se volvió a hablar de control de precios.

-Oficina de Control de Precios

Por Acuerdo No. 79 del Ministerio de Economía de fecha 17 de septiembre de 1979 se creó la Oficina de Control de Precios adscrita a la Dirección de Comercio Interior y Exterior, para lograr los objetivos de las medidas anti inflacionarias que se había fijado el Gobierno.

-Dirección General de Comercio

En el Acuerdo Gubernativo No. 88-85 fecha 11 de febrero de 1985, el Jefe de Estado, considera crear la Dirección General de Comercio, como dependencia del Ministerio de Economía, en sustitución de la Dirección de Comercio Interior y Exterior, y la Oficina de Regulación de Precios del citado Ministerio, tendrá jurisdicción en toda la República y duración indefinida. (2008) Protección a los Derechos del Consumidor en Guatemala (<http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/> recuperado 20-1-2015).

Respecto al desarrollo de las leyes de protección al consumidor en Guatemala, es importante resaltar que en 1985 se emite la primera Ley de Protección al Consumidor, mediante el Decreto Ley 1-85 de fecha 14 de enero. Su objeto "...era controlar y evitar el alza inmoderada de los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país; así como establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes." Ministerio de Economía (s/f). La protección del consumidor en Guatemala (<http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Guatemala.pdf> recuperado 20.01.2015). El 4 de septiembre del mismo año se crea la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO Mediante Acuerdo Gubernativo 425-95 como una dependencia del Ministerio de Economía.

Finalmente el año 2003 se promulga el Decreto Número 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que deroga el Decreto Ley 1-85 y que es la norma vigente.

La educación para el consumo responsable

La actividad de consumir no es una cualidad diferenciadora del ser humano, sino una necesidad que comparten todos los seres vivos. Sin embargo, consumir racionalmente es consecuencia de la libertad, que sí constituye una cualidad específicamente humana. Pero la libertad, en el campo, del consumo racional tiene como contrapartida la responsabilidad. El ejercicio de la libertad para el consumo responsable requiere formación e información; en una palabra, exige educación.

Una definición que a consideración del sustentante es adecuada, pues señala el ámbito escolar como el ambiente propicio para la educación para el consumo responsable es la que se describe en seguida:

La educación para el consumo puede concebirse como un proceso del desarrollo personal que tiene lugar en el ámbito en los que infantes y adolescentes reciben conocimientos y competencias relevantes, tanto directa (compra y uso de productos) como indirecta (motivos de compra, uso de los productos). Así se hacen consumidores responsables.

Grupo SI(e)TE.EDUCACIÓN (s/f). Educación para el Consumo

(http://webspersoais.usc.es/export/sites/default/persoais/josemanuel.tourinan/descargas/CONSUMO_Y_EDUCACION.pdf recuperado 20.1.2015).

La importancia dada por los expertos en sostenibilidad al papel de la educación quedo reflejada en el lanzamiento de la Década de la

Educación para el Desarrollo Sostenible (2005-2014) auspiciada por la UNESCO que señala:

El Decenio de las Naciones Unidas para la educación con miras al desarrollo sostenible pretende promover la educación como fundamento de una sociedad más viable para la humanidad e integrar el desarrollo sostenible en el sistema de enseñanza escolar a todos los niveles. El Decenio intensificará igualmente la cooperación internacional en favor de la elaboración y de la puesta en común de prácticas, políticas y programas innovadores de educación para el desarrollo sostenible.

Consumers International (2010). Educación para la Sostenibilidad (http://www.edu.ar/dinamico/unidadHtml_get_4b4be780-c845-11e0-825d-e7fda940/anexo1.htm recuperado 20.1.2015).

Vale la pena especificar los cambios de actitudes y comportamientos que la educación para el consumo responsable o sostenible debería promover, según la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) en su documento de trabajo No.1 sobre la Década de la Educación para la Sostenibilidad escrito por Vilches. Estos cambios son los siguientes:

- Consumo responsable (ecológico o sostenible): se entiende como tal la elección de los productos y servicios no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social, y por la conducta de las empresas que los elaboran. Presidido por las “3 R” (reducir, reutilizar y reciclar), que puede afectar al transporte (promover el uso de la bicicleta y del transporte público como formas de movilidad sostenible), la limpieza (evitar sustancias contaminantes) y la iluminación (sustituir las bombillas incandescentes por las de bajo consumo).
- Comercio justo, que implica producir y comprar productos con garantía de que han sido obtenidos con procedimientos sostenibles, respetuosos con el medio y con las personas (y que ha dado lugar a campañas como “Juega

limpio” que se ocupa más concretamente de ropa deportiva). Este mismo principio de responsabilidad personal ha de aplicarse en la práctica del turismo (Turismo sostenible) o en las actividades financieras, si se siguen los principios de la Banca ética, de forma que el beneficio obtenido de la posesión e intercambio de dinero sea consecuencia de la actividad orientada al bien común.

- Activismo ciudadano informado, lo que exige la participación responsable de la ciudadanía en la elaboración de las políticas de gobierno y su control. Organización de Estados Iberoamericanos (2009). Década por una educación para la sostenibilidad (<http://www.oei.es/decada/accion004.htm> recuperado 20.01.2015).

Según lo establece el Decreto 006-2003 del Congreso de la República Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el artículo 66, Guatemala ha desarrollado su política pública de protección al consumidor, basado en los siguientes programas:

1. Defensa legal del consumidor o usuario.
2. Investigación de mercados y productos de consumo final, productos peligrosos y de riesgo en el consumo.
3. Educación y orientación al consumidor o usuario.
4. Apoyo técnico a la organización de consumidores y usuarios.
5. Promoción de la resolución negociada de conflictos entre proveedores y consumidores y/o usuarios.
6. Cooperación con entidades públicas y privadas para lograr mejoras en las condiciones del consumidor y usuario.
7. Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.

Dentro de estos programas se destacan, por efectos de utilidad al presente estudio, los programas tutelares de educación y orientación al

consumidor así como los estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas. Los programas son ejecutados por medio de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) que es el órgano administrativo, adjunto al Ministerio de Economía y encargado de la aplicación de la Ley de Protección del Consumidor y Usuario.

Leyes aplicables a los derechos del consumidor

En Guatemala la protección jurídica del consumidor se encuentra contenida en diversas normas vigentes que se detallan y comentan a continuación:

- La Constitución Política de la República de Guatemala

La que en su artículo 1 establece lo relativo a la protección a la persona y señala que “El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.” De manera particular el inciso i), del artículo 119 establece que son obligaciones fundamentales del Estado:

... h) Impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la

colectividad; i) La defensa de los consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos...

Existen otros artículos referidos a la salud, seguridad, medio ambiente, educación y régimen económico que evidentemente apuntan a la defensa del ciudadano como consumidor y que constituyen la base fundamental para el desarrollo de otras leyes tutelares.

- Código Civil Decreto Ley Número 106

A criterio del sustentante, si las relaciones proveedor-consumidor, son relaciones jurídicas entre particulares, es lógico que el primer cuerpo legal que regulara las mismas fuera el Código Civil, en el que se encuentran varios artículos que se refieren a la protección del consumidor o usuario. El artículo 1542 establece:

...la persona que aprovechándose de la posición que ocupe, o de la necesidad, inexperiencia o ignorancia de otra, la induzca a conceder ventajas usurarias o a contraer obligaciones notoriamente perjudiciales a sus intereses, está obligado a devolver lo que hubiere recibido, con los daños y perjuicios, una vez declarada judicialmente la nulidad del convenio.

A la vez los artículos 1543 al 1573 del Código Civil, regula lo relativo al saneamiento por evicción o por vicios ocultos en todo contrato

oneroso en que se transfiere la propiedad, la posesión, el uso, goce o disfrute de una cosa. En particular el artículo 1561 establece el derecho del adquirente a “...ejercitar a su elección, la acción redhibitoria para que se rescinda el contrato o la acción estimatoria para que se le devuelva del precio lo que la cosa vale menos.”

- Código de Notariado Decreto No. 314 del Congreso de la República de Guatemala

La estipulación del Código Civil es complementada con el artículo 30 del Código de Notariado, que establece que:

En todo acto o contrato el otorgante que se obligue hará constar, de manera expresa, si sobre los bienes que motivan el acto o contrato, existen o no gravámenes o limitaciones, cuando éstos puedan afectar los derechos del otro otorgante; y el notario les advertirá las responsabilidades en que incurran si así no lo hicieren.

- Código de Comercio Decreto No. 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.

Por su parte el Código de Comercio regula en su artículo 361 lo relativo al monopolio y establece que: “Todas las empresas tienen obligación de contratar con cualquiera que solicite los productos o

servicios que prestan, observando igualdad de trato entre las diversas categorías de consumidores.”

El título II del mismo código regula lo relativo a los contratos mercantiles en particular, dentro de los cuales se incluyen la compraventa, el suministro, el depósito, operaciones de crédito, el fideicomiso, transporte, hospedaje, la participación, la fianza y el seguro.

- Código de Salud Decreto No. 90-97

El artículo 130 del Código de Salud, refiriéndose a las funciones del Ministerio de Salud establece que:

Al Ministerio de Salud le corresponden las de prevención y control en las etapas de procesamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos procesados de toda clase, nacionales o importados, incluyendo el otorgamiento de la licencia sanitaria para la apertura de los establecimientos, la certificación sanitaria o registro sanitario de referencia de los productos y la evaluación de la conformidad de los mismos, vigilando las buenas prácticas de manufactura. Así mismo, es responsable del otorgamiento de la licencia sanitaria y el control sanitario para los expendios de alimentos no procesados.

A parte de los productos alimenticios, contempla dentro de su normativa lo relativo a los productos medicinales, establecimientos farmacéuticos y afines, para lo cual establece en el artículo 184:

Los establecimientos farmacéuticos estarán bajo la dirección técnica de un profesional universitario del ramo... dicho profesional deberá asegurar los mecanismos de supervisión de los establecimientos a su cargo responderá conjuntamente con el dueño, representante o fabricante, de la identidad, pureza y buen estado de los productos que se fabriquen, transformen, preparen, importen, exporten, analicen, almacenen, distribuyen o dispensen según corresponda a la naturaleza del establecimiento.

Actualmente el profesional a que se refiere el artículo 184 es el Regente, cuya calidad profesional es la licenciatura en Química Farmacéutica.

- Código Municipal Decreto No. 12-2002

El artículo 68 define como competencias propias del municipio, la prestación de los servicios públicos municipales, entre los que figuran, los siguientes: el abastecimiento domiciliario de agua potable; alcantarillado; alumbrado público; mercados; rastros; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos; regulación del transporte de pasajeros y carga; velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de la producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas.

A la vez el artículo 74 le confiere a las municipalidades la facultad para otorgar a personas individuales o jurídicas la concesión de la

prestación de servicios públicos municipales. La mayoría de los servicios públicos anotados, se rigen por sus propias leyes.

- Ley de Creación de la Comisión Guatemalteca de Normas Decreto No. 1523 integrada posteriormente al Decreto 78-2005 Ley del Sistema Nacional de Calidad

Respecto al objeto de la ley el artículo 1 decreta:

...la presente Ley tiene por objeto constituir el Sistema Nacional de la Calidad con el fin de: promover la adopción de prácticas de gestión de la calidad en las empresas que conforman el sector productivo del país para fomentar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado nacional e internacional.

Conforme a lo establecido por el artículo 11 Instrumentos de pesaje del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se requiere que los instrumentos de pesaje utilizados por los comerciantes en sus transacciones, sean calibrados conforme la recomendación de la Organización Internacional de Metrología Legal OIML, específicamente la Norma Guatemalteca Obligatoria COGUANOR NGO 4 015 equivalente a la recomendación OIML R 76-1.

- Código Penal Decreto No 17-73

El Código Penal tipifica figuras delictivas que se pueden encuadrar dentro de la materia de protección y defensa del consumidor.

El capítulo V del título IV cuyo bien jurídico tutelado son los delitos contra el patrimonio y en particular la estafa en su artículo 263 establece que “...comete estafa quien, induciendo a error a otro, mediante ardid o engaño, lo defraudare en su patrimonio en perjuicio propio o ajeno...” el Artículo 264 agrega casos especiales de estafa en los que incluye:

...el joyero que altere en su calidad o peso los objetos relativos a su arte; los traficantes que usen pesas o medidas falsas en sus despachos; quien fingiéndose dueño de una cosa inmueble la enajenare, gravare o dispusiere de ella en cualquier otra forma; quien defraudare en la substancia, calidad o cantidad de los bienes que entregue a otro en virtud de contrato y quien altere por cualquier medio los medidores o contadores de energía eléctrica o de otro fluido.

El artículo 340, tipifica el delito de monopolio; que constituye, un poder del proveedor para influir a su favor en el precio de mercado lo que hace que el bienestar de los productores aumente en detrimento del bienestar de los consumidores y determina que lo comete:

Quien, con propósitos ilícitos, realizare actos con evidente perjuicio para la economía nacional, absorbiendo la producción de uno o más ramos

industriales, o de una misma actividad comercial o agropecuaria, o se aprovechar exclusivamente de ellos a través de algún privilegio, o utilizando cualquier otro medio, o efectuare maniobras o convenios, aunque se disimularen con la constitución de varias empresas, para vender géneros a determinados precios en evidente perjuicio de la economía nacional o de particulares.

El artículo 341, 1° establece como otras formas de monopolio “El acaparamiento o sustracción al consumo de artículos de primera necesidad, con el propósito de provocar el alza de los precios en el mercado interno.” Lo anterior se asocia con la operación especuladora del comerciante la cual busca no disfrutar del bien o servicio implicado, sino más bien obtener un beneficio de las fluctuaciones de su precio con lo que daña la economía del consumidor.

El artículo 342, tipifica el delito de especulación y establece que lo comete:

Quien, esparciendo falsos rumores, propagando falsas noticias o valiéndose de cualquier otro artificio semejante, desviare o falseare las leyes económicas naturales de la oferta y la demanda, o quebrantare las condiciones ordinarias del mercado produciendo mediante estos manejos, el aumento o la baja injustificada en el valor de la moneda de curso legal, o en el precio corriente de las mercancías...

- Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto No. 6-2003

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, fue emitida el 18 de febrero de 2003 y es la norma especial para la protección al

consumidor. Es importante señalar su carácter tutelar a favor del Consumidor y Usuario, así como que constituyen un mínimo de derechos y garantías irrenunciables, de interés social y de orden público; cuyo objeto, según el artículo 1 es “...promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.”

En opinión del sustentante es pertinente el énfasis sobre el artículo 2, en el cual se restringe su ámbito de aplicación cuando se trata de servicios públicos que estén regulados en leyes especiales, aplicándose el Decreto 6-2003 en forma supletoria.

- Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía, Acuerdo Gubernativo No.182-2000 del 12 de abril de 2000

El reglamento establece las funciones del Vice Ministro de Inversión y Competencia, instancia de quien depende la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO. Instituye que corresponde al Ministerio de Economía: “Formular y ejecutar las políticas de protección al consumidor, de fomento a la competencia y de represión

legal de la competencia desleal.” Agrega como uno de sus objetivos estratégicos “Educar e informar a los consumidores y usuarios acerca de sus derechos y obligaciones de acuerdo al marco legal vigente.” (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan032472.pdf> recuperado 23.1.2015).

Análisis jurídico de la eficacia de los derechos de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

La eficacia de la norma se refiere al acatamiento de la misma. Se considera que una norma es eficaz si la población a quien se dirige, la cumple y en caso de ser violada, se hace valer incluso por medios coercitivos por la autoridad que la ha impuesto

En relación al tema de la eficacia de las normas jurídicas y parafraseando a Hierro (2010), Se distingue entre dos grandes sentidos del término, a saber: eficacia interna o jurídica y eficacia externa o social. La primera designa la capacidad de las normas jurídicas de producir efectos tales como los de crear deberes jurídicos, establecer la sanción jurídica por el incumplimiento y la eficacia externa o social,

que corresponde a la idea que la norma es efectivamente observada y respetada en el mundo de los hechos.

Para Bobbio “...la eficacia es determinar si una norma es cumplida o no por las personas a quienes se dirigen o los destinatarios de la norma jurídica.” (2000:20). En otras palabras, la eficacia social significa que la conducta humana se guía de acuerdo con la propia norma. Se entiende que a través del cumplimiento de la norma se consiguen los resultados y consecuencias considerados valiosos para la sociedad; o en caso de incumplimiento, la aplicación de las sanciones por los jueces, trata de conseguir resultados equivalentes.

Para comprender mejor ese papel protector intrínseco al Estado, se debe detener el análisis en cada una de las categorías en que puede dividirse su actividad; esto es, la competencia legislativa o de creación de normas; la competencia ejecutiva o de aplicación práctica de normas y políticas; y la competencia punitiva o de aplicación coercitiva de esas normas. (<http://www.protectora.org.ar/educacion-al-consumidor/el-rol-del-estado-y-el-derecho-del-consumidor-en-desarrollo/1854/> recuperado 20.01.2015).

Competencia legislativa

El fundamento para el desarrollo de esta actividad estatal se encuentra en el artículo 157 de la Constitución Política de la República que le otorga la potestad legislativa al Congreso de la República y en

particular en el artículo 119, que establece como obligación del Estado “...j) la defensa de consumidores y usuarios...”

En base al anterior marco jurídico se dio lugar a la creación y promulgación del Decreto No. 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Aunque la potestad jurídica corresponde al Congreso el artículo 174 le confiere la facultad de iniciativa de ley, “...al Organismo Ejecutivo, la Corte Suprema de Justicia, La Universidad de San Carlos de Guatemala y el Tribunal Supremo Electoral.”

Al respecto de la iniciativa de ley El artículo 66 g) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece como competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor los “...Estudios, formulación y planteamiento de sugerencias para la emisión de nuevas leyes o reformas a las mismas, para mejorar la defensa del consumidor o usuario.” Por su parte el artículo 1 establece que las normas de la citada Ley constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, con lo cual en opinión del sustentante, se abre la posibilidad de crear nuevas normas para su desarrollo y la actualización, para dar respuesta a las necesidades cambiantes en las

relaciones consumidor-proveedor y lograr así un equilibrio justo en el mercado.

Competencia ejecutiva

Consiste en la aplicación de la normativa por parte del Estado, por medio de su potestad general de administrar y emitir reglamentos, con sus respectivas excepciones y limitaciones legales. A este respecto es imprescindible considerar que:

Una política que pretenda amparar a una clase de sujetos débiles jurídicamente, necesariamente debe ser impulsada desde el propio Estado, él es el único con posibilidades legítimas de equilibrar esa desvirtuada relación de fuerzas; no obstante ello, debe ser debidamente destacado que la intervención del Estado en la materia no obedece a su potestad de la fuerza sino que le viene impuesta por su intrínseca obligación de asegurar el interés social y preservar el orden público. (<http://www.protectora.org.ar/educacion-al-consumidor/el-rol-del-estado-y-el-derecho-del-consumidor-en-desarrollo/1854/> recuperado 20.01.2015).

Uno de los principios que orientan el ejercicio de los derechos del consumidor, es que son de orden público porque son aplicables a toda la población de un Estado, por lo que para el análisis de la eficacia jurídica de la normativa es trascendental conocer su ámbito de aplicación.

Ámbito de aplicación del Decreto Número 6-2003 del Congreso de la República

El artículo 2 que se refiere al ámbito de aplicación, establece que: “Están sujetos a las disposiciones de la Ley todos los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional...se trate de personas naturales o jurídicas.”

Por supuesto que alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores guatemaltecos, no es tarea fácil, principalmente debido a la diversidad cultural que posee en su territorio y que jurídicamente la Constitución Política de la República reconoce al enunciar en el artículo 66 que: “...Guatemala está formada por diversos grupos étnicos entre los que figuran los grupos indígenas de ascendencia maya.” Y decreta que el Estado debe reconocer, respetar y promover sus formas de vida, costumbres, tradiciones, formas de organización social, idiomas y dialectos.

Esta situación pone en riesgo la eficacia y pertinencia de la norma en cuanto a la costumbre y hábitos de compra y consumo de bienes de estas comunidades. Además el idioma en que está redactada la propia Ley hace limitado su conocimiento y acceso a las garantías en ella contenidas en especial a las personas individuales.

El artículo 2 define el marco legal de actuación de la DIACO y establece que es una Ley supletoria, situación que en opinión del investigador hace ineficaz su labor fiscalizadora de los servicios públicos ya que la aplicación de la normativa, queda supeditada a lo establecido en leyes especiales.

El artículo 3 define como consumidor "...a la 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."

El sustentante aprecia que la definición anterior pone énfasis en el acto jurídico oneroso (contrato) para definir al sujeto que es objeto de protección de la presente Ley, en consecuencia se adopta un concepto del derecho privado que como consecuencia deja ilegitimado al consumidor final, el que sin haber contratado el bien o servicio puede utilizarlos. sin que necesariamente tenga parte en la mencionada negociación.

Complementariamente al concepto de consumidor la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en el artículo 3 define al Proveedor como:

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.

Se aprecia que el concepto es amplio pues incluye al productor o fabricante y al vendedor o distribuidor y si interviene en nombre propio o por cuenta ajena lo cual es sumamente beneficioso al momento de accionar contra las prácticas ilegales de los proveedores si se toma en cuenta que el artículo 45 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario establece la responsabilidad solidaria al preceptuar que:

Declarada judicialmente o determinada por la autoridad competente la peligrosidad de un bien o servicio, o su toxicidad en niveles considerados nocivos para la salud o seguridad en las personas, los daños o perjuicios que de su consumo se deriven serán de responsabilidad solidaria entre el productor, importador, distribuidor o del prestador del servicio, en su caso.

En caso de la declaratoria judicial de la responsabilidad solidaria sobre los daños y perjuicios provocados, el artículo 46 de la Ley, establece la obligación por parte de los responsables al pago de una cantidad indemnizatoria que por sus hechos u omisiones ocasionen, con la reserva que si los hechos constituyen un delito se presentará la denuncia que corresponda ante el Ministerio Público.

Derechos de los consumidores

La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes, establece en su artículo 4, cuales son los derechos básicos de los consumidores y usuarios los que son comentados con base en la experiencia del investigador.

- La protección a su vida, salud y seguridad en la adquisición, consumo y uso de bienes y servicios.

Consiste en que los bienes y servicios deben ser elaborados y suministrados de tal forma que utilizados en condiciones normales o previsibles de uso, no representen peligro para la salud o integridad física de los consumidores y usuarios.

- La libertad de elección del bien o servicio

Consiste en la libertad individual que tiene el consumidor de elegir entre una amplia variedad de productos o servicios la que más convenga a sus intereses y posibilidades en un marco de competencia leal y efectiva. Para ello es imprescindible la libre competencia que permite la oferta de una amplia variedad de productos, de calidades y

precios. En otras palabras, significa razonamiento, conocimiento de derechos y obligaciones, que emanan de la educación.

- La libertad de contratación

Consiste en la facultad que se le reconoce al usuario de contratar los servicios que requiera con quien le convenga sin condición o limitación alguna. Se ha observado por parte del sustentante algunas prácticas manifiestamente violatorias de la norma, en instituciones educativas en las cuales se obliga a los padres de familia a comprar los útiles escolares o uniformes en establecimientos determinados.

- La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios, indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus precios, características, calidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieran presentar

Se fundamenta en que es la información sobre la disponibilidad de productos en el mercado la que le da el poder de elección al consumidor y usuario y un consumidor bien informado es el mejor medio para vigilar que la norma se cumpla. Al respecto cumple una

función preventiva evitando futuros conflictos y desarrolladora pues obliga a las empresas a mejorar sus productos.

- La reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción

Se refiere a los productos que presenten vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor y que no sean notorios o los que no teniendo vicios, no cumplan con lo que se pactó en tiempo, lugar y precio.

- La reposición del producto cuando la calidad o cantidad sea inferior a la indicada o en su defecto, a optar por la devolución del precio que se haya pagado en exceso

Es la compra sujeta a aprobación del adquiriente, quien no solo manifiesta su inconformidad con respecto al objeto vendido sino que puede devolverlo y recuperar el precio pagado, comprende las compras sobre muestras y sobre pedido, que llevan implícita la devolución del producto si no resulta conforme a lo ofrecido.

- La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocione, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo

En la práctica suele condicionarse la oferta, a la duración de existencias o compras de otros productos, sin que previamente se publicite, lo que constituye una violación a la norma ya que el consumidor no tiene oportunidad de constatar tal situación. En este sentido es más frecuente la infracción a la obligación por parte del proveedor, de incorporar el precio de los bienes o servicios que se ofrecen al público, lo que limita su poder de elección.

- La devolución al proveedor de aquellos bienes que éste le haya enviado sin su requerimiento previo

Se exceptúa el caso en que se comprueba que el consumidor o usuario ha aceptado expresamente el envío, la entrega, la utilización o consumo del producto; caso en el que el proveedor queda liberado de responsabilidad. Estas excepciones son importantes para evitar que el abuso se revierta en perjuicio del proveedor.

- Recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones

En los países desarrollados, la educación para el consumo ya juega un papel importante para asegurar la generación de hábitos de consumo que impulsen el desarrollo sostenible, lo que incluye la inserción de estos conceptos en el sistema de educación escolar en todos los niveles (desde las escuelas primarias hasta la educación media e incluso las universidades en las Facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales).

El Informe de la *Royal Society*, Hacia un consumo sostenible señaló, entre otras cosas, lo siguiente:

Para preservar el bienestar humano en el largo plazo, la gente necesita moverse hacia nuevas formas de satisfacer las necesidades humanas, adoptar patrones de consumo y producción que mantengan los sistemas de soporte de vida de la Tierra y salvaguardar los recursos requeridos por futuras generaciones.

Organización de Estados Iberoamericanos (2014). Boletín 100 de la Década de la Educación por la Sostenibilidad (<http://www.oei.es/decada/accion08.htm> recuperado 20.01.2015).

La educación al consumidor se ha convertido en una necesidad sentida a nivel mundial, que busca cambiar la conducta de los consumidores y

dotarlos de conocimientos que los lleven a asumir la responsabilidad de legar a las futuras generaciones los recursos requeridos para su sobrevivencia y desarrollo.

- El derecho de queja

Que básicamente consiste en el uso del libro de quejas legalmente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Esta disposición acoge el derecho fundamental de petición contenido en la Constitución Política de la República que en su artículo 28 establece: “Los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir, individual o colectivamente, peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme a la ley.” Tanto el consumidor como el proveedor pueden utilizar este procedimiento para el arreglo directo, sin embargo si la queja no se resuelve en ocho días el consumidor debe darle seguimiento confirmando su queja ante la DIACO.

Aunque no figura dentro del epígrafe de los derechos del consumidor, la libertad para constituir grupos organizados representa un derecho de asociación para los consumidores. El derecho de organización de los consumidores quedó plasmado en el artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, referente a organizaciones y que determina:

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

El movimiento de consumidores se ha fortalecido en Guatemala con su reconocimiento legislativo a través del Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Se caracterizan por ser grupos civiles organizados, independientes, apolíticos y sin fines de lucrativos. Su actividad está orientada legalmente a educar, informar, proteger y defender los intereses comunes de los consumidores y usuarios.

Competencia Punitiva

Esta categoría de la actividad estatal está contenida en el capítulo VI y VII de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, referente a las infracciones y sanciones y los procedimientos administrativos para solución de los conflictos.

Parafraseando a Rusconi (2001) El principal atributo que debe tener un sistema judicial que resuelva cuestiones de consumo es su eficiencia, para obtener un efecto determinado. Ese efecto determinado es la

satisfacción y debida protección del consumidor mediante un proceso sencillo, rápido y especializado.

En forma específica estos 3 factores se refieren a lo siguiente:

La sencillez es una virtud que debe verse reflejado en el aspecto dinámico de la aplicación del derecho del consumidor, es decir en su procedimiento. El proceso debe contener disposiciones modernas que faciliten e incentiven la protección jurisdiccional de los derechos del consumidor tales como una amplia legitimación de los consumidores por sí o a través asociaciones de consumidores; Así como la activa participación del Ministerio Público como guardián de las normas penales relacionadas con los delitos relacionados a la protección del consumidor; ya que de nada sirve contar con un elevado nivel de protección desde las normas si ellas no pueden tener su correspondencia en la práctica jurisdiccional.

La rapidez del sistema también es fundamental. El consumidor debe sentirse protegido y sentir la celeridad entre su acción y la respuesta otorgada por el sistema. Para ello también es trascendental contar con un procedimiento judicial dinámico y sumamente abreviado. Las cuestiones de consumo la mayoría de las veces son simples y no requieren de gran cantidad de medidas probatorias. La labor jurisdiccional debe concentrarse fundamentalmente en la conciliación de los intereses en juego.

La especialización que deben poseer los órganos jurisdiccionales de consumo obedece a las particularidades que presentan los litigios de consumo y a los principios que lo alientan, como lo son la protección hacia el consumidor, el interés social, y el reconocimiento que son garantías mínimas que por tanto pueden superarse y que revisten carácter de irrenunciables.

Rusconi (2001). El rol del Estado y el derecho del consumidor en desarrollo; (<http://protectora.org.ar/educacion-al-consumidor-el-rol-del-estado-y-el-derecho-del-consumidor-en-desarrollo/1854/> recuperado 20.1.2015).

Desde el punto de vista del sustentante, en cuanto a la aplicación de la justicia en materia de derechos del consumidor cabe señalar que sin

procesos de menor cuantía, de sumisión forzosa, de acción social, y de impulso oficioso, muchos casos de infracciones quedaran impunes, ya que el sistema administrativo basado en la conciliación y el arbitraje (basados en la voluntad de las partes) no será capaz de dar respuesta a las mismas.

Eficacia jurídica de los derechos del consumidor, con énfasis en la educación para el consumo responsable

El estudio apoya la hipótesis que en el ejercicio de la función tutelar del Estado, la educación para el consumo responsable es el cimiento sobre el que se edifica la efectividad de los preceptos contenidos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Álvarez define la Educación al Consumidor como “Una actividad permanente por la que se intenta conseguir personas libres, conscientes, críticas, solidarias, responsables, comprometidas con su entorno medioambiental, concedoras de sus derechos y listas para asumir sus responsabilidades...” (2013:1). Educación para el Consumo (<http://consumidoresarg.org.ar/article/que-es-la-educacion-al-consumidor/> recuperado 20.1.2015).

La educación en Guatemala según el Decreto número 12-91 del Congreso de la República, Ley de Educación Nacional, en el artículo 1 establece que:

... la educación en Guatemala es un derecho inherente a la persona humana y una obligación del Estado. Por tanto debe fundarse en el respeto a la dignidad de la persona humana y el cumplimiento efectivo de los derechos humanos. Ésta se realiza en un entorno multilingüe, multiétnico y pluricultural en función de las comunidades que la conforman.

Su finalidad es formar ciudadanos con conciencia crítica de la realidad guatemalteca para que asumiéndola participen activa y responsablemente en la búsqueda de soluciones económicas, sociales, políticas, humanas y justas.

La educación para el consumo responsable, es un derecho garantizado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y uno de los deberes que el legislador decretó para el Estado. Esta educación debe ser a todos los habitantes de la república sin discriminación alguna, comienza por la concientización e información desde los primeros niveles educativos de los deberes y derechos que implica un acto de consumo y se realiza a través del subsistema de educación escolar en sus niveles de educación preprimaria, educación primaria, educación media y el subsistema de educación extraescolar o paralela.

El esfuerzo educativo es apoyado por las autoridades municipales de toda la República y demás autoridades locales, las que están obligadas

a colaborar con el Ministerio de Educación para el cumplimiento de sus funciones y las organizaciones de los consumidores y usuarios que tienen dentro de sus atribuciones informar, orientar y educar a los consumidores en el adecuado ejercicio de sus derechos. La educación y formación del consumidor debe enfocarse a:

- Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente.
- Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.
- A conocer los procedimientos administrativos y jurisdiccionales que le permitan tener acceso a la justicia y al planteamiento de sus quejas o demandas. Álvarez (2013). Educación para el Consumo (<http://consumidoresarg.org.ar/article/que-es-la-educacion-al-consumidor/> recuperado 20.01.2015).

Se hace énfasis en la apropiada capacitación de los funcionarios públicos que desde los distintos puestos de la administración pública son los ejecutores del sistema y que hagan propios los principios y criterios jurídicos necesarios a la naturaleza tutelar de las funciones que desarrollan.

Los funcionarios encargados de la aplicación del derecho del consumidor, al redactar sus resoluciones no deben pensar que su único destinatario es el proveedor que infringe la norma. Deben mirar también la función social de su labor y ser conscientes de que cada resolución puede ser una enseñanza, dirigida tanto a los consumidores como a los proveedores, acerca del correcto ejercicio de sus deberes y derechos como tales. (<http://www.protectora.org.ar/educacion-al-consumidor/el-rol-del-estado-y-el-derecho-del-consumidor-en-desarrollo/1854/> recuperado 20.01.2015).

En cuanto a la educación superior, se ha propuesto incluir dentro del pensum de estudio, de las facultades de ciencias jurídicas, la enseñanza del derecho del consumidor, tomando en cuenta que de acuerdo al artículo 85 de la Constitución Política de la República, a las universidades les corresponde: “...contribuir a la formación profesional, a la investigación científica, a la difusión de la cultura y al estudio y solución de los problemas nacionales.”

Conclusiones

De la realización del estudio se concluye que en Guatemala hay suficiente legislación orientada a tutelar los derechos del consumidor. En tal sentido un consumidor a quien se le informa y educa con respecto a sus derechos, constituye la garantía necesaria para hacer de las leyes que lo protegen, instrumentos jurídicos no solo vigentes sino eficaces.

Se hace evidente que en Guatemala, el consumidor más vulnerable es el que se encuentra retirado de los centros urbanos. El órgano estatal de protección al consumidor DIACO, debe adaptar sus funciones a la realidad de Guatemala y tomar en cuenta que es un país multilingüe, multiétnico y pluricultural, al brindar adecuado asesoramiento, educación y una rápida canalización de los reclamos.

La Educación para el consumidor es un campo al que cada vez se le da más importancia, pero que en la actualidad no se encuentra afianzado. En esta tarea educativa, el papel del Ministerio de Educación, con apoyo de los municipios es determinante para infundir un cambio de pensamiento que contribuya a que la población y las organizaciones de

consumidores vigilen la observancia de sus derechos y se comprometan por un consumo responsable y sostenible.

En este sentido la Ley de Educación Nacional, constituye el fundamento jurídico para que a través del Ministerio de Educación se incluya como contenido curricular la enseñanza y promoción de los derechos del consumidor, esto último permitirá la sostenibilidad de la educación de los consumidores, pilar fundamental para la efectividad de la política de protección al consumidor.

Se hace necesaria la inclusión, de una rama del derecho de tanto impacto social en el pensum de estudios de la carrera de Ciencias Jurídicas de las universidades del país, a fin de desarrollar profesionales competentes que puedan prestar sus servicios a las personas (naturales o jurídicas) que lo requieran, o que en algún momento determinado al ser administradores de justicia cumplan fielmente con los principios que inspiran esta rama del derecho.

Referencias

Libros

- Bobbio, N. (2000). *Teoría general del derecho*. Bogota, Colombia: Temis.
- Coma, X. (2008). *Manual de gestión de comercio*. Universidad Autónoma de Barcelona: Barcelona, España.
- Corilloclla, P. (2007). *Protección al consumidor: entre la teoría económica y la teoría de los derechos fundamentales*. Perú: Centro de Estudios Económicos y Desarrollo Empresarial.
- Echaide, J. & Lara, R. (2006). *Consumo y derecho*. Madrid, España: ESIC.
- Farina, J. (2004). *Defensa del consumidor y del usuario*. Buenos Aires, Argentina: Astrea.
- Hierro, L. (2010). *La eficacia de las normas jurídicas*. Madrid España: Ariel.
- Jiménez, M. (2009). *Derechos del consumidor*. México: Revista Jurídica UNAM.

Maluquer, C. (2010). *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI*. Madrid, España: Reus S.A.

Ortiz, A. & Quintero, J. (2008). *Derecho del consumidor en el marco del tratado de libre comercio con Estados Unidos de América*. Bogota, Colombia: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Facultad de Jurisprudencia.

Legislación

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente 1985. Editorial Piedra Santa 2006

Código de Notariado, Decreto Número 314 del Congreso de la República de Guatemala. Impreso en Librería Jurídica. 2010

Código de Comercio, Decreto Numero 2-70 del Congreso de la República de Guatemala. Impreso en Librería Jurídica. 2010

Código Civil de Guatemala, Decreto Ley 106 Enrique Peralta Azurdia, Jefe del Gobierno de la República. Editorial Alenro. 2010

Código de Salud, Decreto Número 90-97 del Congreso de la República de Guatemala. Impreso en Librería Jurídica. 2013

Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala. Impreso en Librería Jurídica. 2013

Código Penal, Decreto Número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala. Impreso en Librería Jurídica. 2012

Ley del Sistema Nacional de Calidad Decreto Número. 78-2005 del Congreso de la República de Guatemala

Ley de Educación Nacional, Decreto Número. 12-91 del Congreso de la República de Guatemala. Impreso en Librería Jurídica. 2009

Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número. 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala. Impreso en Tipografía Nacional de Guatemala,C.A. 2005

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo Número 777-2003 Alfonso Portillo Presidente de la República de Guatemala. 10 de diciembre de 2003.

Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía, Acuerdo Gubernativo Número 182-2000 Alfonso Portillo Presidente de la República de Guatemala. 12 de mayo de 2000.

Referencias Electrónicas

Álvarez, N. (2013). *Qué es la educación al consumidor*. Obtenido de <http://consumidoresarg.org.ar/article/que-es-la-educacion-al-consumidor/>

Consumidores nicaraguenses, (2006). *Antecedentes históricos del derecho de consumo*. Obtenido de <http://consumidoresnicaraguenses.com/index.php/edu-consumo/43-antecedentes-del-derecho-de-consumo.htm>

Enciclopedia Jurídica, (2014). *Protección de los consumidores*. Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/consumidores-proteccion-de-los/consumidores-proteccion-de-los.htm>

Galeb, J. (2012). *Derecho del consumidor, su incidencia y relaciones con el derecho comercial*. Obtenido de Moreno Baldivieso: http://www.emba.com.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=181%3Ajavier-galeb-claure&Itemid=114&lang=es#

Grupo SI(e)TE. (s.f.). *Educación para el consumo*. Obtenido de http://webspersoais.usc.es/export/sites/default/persoais/josemanuel.tourinan/descargas/CONSUMO_Y_EDUCACION.pdf

International Consumers. (2010). *Educación para la Sostenibilidad*. Obtenido de http://www.edu.ar/dinamico/unidadHtml_get_4b4be780-c845-11e0-825d-e7fda940/anexo1.htm

International Consumers. (s.f.). *La voz Global de los Consumidores*. Obtenido de <http://es.consumersinternational.org/who-are/about-us>

Ministerio de Economía, (s.f.). *La protección del consumidor en Guatemala*. Obtenido de <http://causacomun.com/wp-content/uploads/2013/05/Guatemala.pdf>

Organización de Estados Iberoamericanos. (2007). *Década por una educación para la sostenibilidad*. Obtenido de <http://www.oei.es/decada/accion08.htm>

Ruano, M. (2008). *Asesoría en derecho de consumo*. Obtenido de <http://proteccionalconsumidorenguatemala.blogspot.com/>

Rusconi, D. (2001). *El rol del Estado y el derecho del consumidor en desarrollo*. Obtenido de Portal del Consumidor Protectora: <http://protectora.org.ar/educacion-al-consumidor-el-rol-del-estado-y-el-derecho-del-consumidor-en-desarrollo/1854/>

Tinti, G. (s.f.). *La protección del consumidor en la nueva legislación Argentina*. Obtenido de Revista Jurídica, Facultad de Derecho, Universidad Católica de Guayaquil: http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=226&Itemid=84

Vilches , A. & Gil, D. (2009). *Década de la educación para la sostenibilidad*. Obtenido de Organización de Estados Iberoamericanos, Centro de Altos Estudios Universitarios: <http://www.oei.es/DOCUMENTO1caeu.pdf>

Villalba, J. (2009). *Aspectos introductorios al derecho del consumo*. Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87617269006>