



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE
QUEVEDO**

FACULTAD DE DERECHO

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO
DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA**

TEMA:

**“RESPONSABILIDAD CIVIL POR EXPENDIO DE PRODUCTOS
DE CONSUMO MASIVO, COMO GARANTÍAS DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR”**

AUTOR:

DANY FRANCISCO ZAMBRANO QUINTANA

DIRECTOR DE TESIS:

AB. AGUSTIN CAMPUZANO PALMA Msc.

QUEVEDO - ECUADOR

2013

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Dr. Colón Bustamante Fuentes, MSc.
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO

Ab. Eliceo Ramírez Chávez MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACION

Dr. Guillermo Kasco Garzón
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ab. Víctor Guevara Viteri
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ab. Agustín Campuzano Palma, MSc.
DIRECTOR DE TESIS

Dany Francisco Zambrano Quintana
EGRESADO DE LA FACULTAD DE DERECHO
POSTULANTE

Ab. Alfredo Zavala Buenaño
SECRETARIO ABOGADO

QUEVEDO — LOS RÍOS - ECUADOR

Quevedo, Septiembre 23 de 2013

Señor Doctor .MSc.

Colón Bustamante Fuentes

**DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Presente.-

Señor Decano:

Por medio del presente, me permito poner en su conocimiento que el señor Egresado **DANY FRANCISCO ZAMBRANO QUINTANA**, ha concluido con la elaboración del informe final del Proyecto de Tesis denominado **“RESPONSABILIDAD CIVIL POR EXPENDIO DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO, COMO GARANTIAS DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ”**, bajo mi tutoría el mismo que ha cumplido con todos los requerimientos metodológicos de la investigación, y lo que establece la Institución , razón por la cual doy el aval respectivo al trabajo en mención, facultando a su autor continuar con el tramite pertinente.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines académicos correspondientes.

Atentamente,

Abg. MSc. Agustín Campuzano Palma.

TUTOR

DEDICATORIA:

Este trabajo va dedicado primeramente a mi padre celestial por ese don y sabiduría que me dio.

A mis padres que me dieron la vida y las fuerzas para seguir preparándome, por la lealtad y Amor que me ha brindado y ese empuje a que siga hacia adelante y que no me detenga, sobre todo por su paciencia para que llegue donde estoy, lo cual me permitió realizarme como un profesional para servir a la sociedad.

Y a todos que de alguna u otra manera confiaron en mi capacidad.

DANY FRANCISCO ZAMBRANO QUINTANA

AGRADECIMIENTO:

Después de haber dedicado algún tiempo de arduo trabajo a la realización del presente trabajo, luego de la culminación de mis estudios en la carrera, tengo a bien dejar la constancia de mi agradecimiento: Comenzaré por mostrar mi gratitud a la **“Universidad Técnica Estatal de Quevedo”**, por haberme abierto las puertas para permitirme ser un profesional de calidad y calidez.

Al Dr. Colon Bustamante Fuentes, por ser el creador de nuestra prestigiosa Carrera de Jurisprudencia a los Docentes que durante mi camino a la superación me supieron brindar sus vastos conocimientos y experiencias.

Al Director Ab. Agustín Campuzano Palma Msc. por ser mi guía durante la realización de mi investigación. Para todos los mencionados, mi eterno agradecimiento.

AUTORÍA:

Por medio de la presente doy fe, al suscribir mi firma al final de este escrito de mi autoría y originalidad de la presente tesis investigación jurídica, cuyo tema es: **“RESPONSABILIDAD CIVIL POR EXPENDIO DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO, COMO GARANTIAS DE LOS DERECHO DEL CONSUMIDOR”**, presentado ante la Facultad de Derecho de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, con el fin de obtener el título de ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

Todas las ideas, comentarios, responsabilidad de hechos, corresponden exclusivamente al autor.

Dany Francisco Zambrano Quintana

AUTOR

AUTORIZACIÓN:

DANY FRANCISCO ZAMBRANO QUINTANA, en calidad de autor de la tesis realizada sobre *“RESPONSABILIDAD CIVIL POR EXPENDIO DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO, COMO GARANTIAS DE LOS DERECHO DEL CONSUMIDOR”*, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertenecientes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento, en concordancia con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Quevedo, Agosto del 2013

Atentamente;

Dany Francisco Zambrano Quintana

C.I. 092104889-8

ÍNDICE INDICE GENERAL

Nómina del Tribunal de Sustentación	II
Informe del Director	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Autoría	VI
Autorización	VII
Resumen Ejecutivo	XI

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.	Introducción	1
1.2.	Problematización	4
1.2.1	Formulación del problema	6
1.2.2.	Delimitación del problema	7
1.2.3.	Justificación	8
1.3.	Objetivos	9
1.3.1.	General	9
1.3.2.	Específicos	9
1.4.	Hipótesis	10
1.5.	Variables	10
1.5.1.	Variable Independiente	10
1.5.2.	Variable Dependiente	10
1.6.	Recursos	11
1.6.1.	Humanos	11
1.6.2.	Materiales	11
1.6.3.	Presupuesto	12

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la Investigación	13
2.2.	Fundamentación	14
2.2.1.	Doctrina	14
2.2.1.1.	La responsabilidad del vendedor	14
2.2.1.2.	La responsabilidad del fabricante	15
2.2.1.3.	Contenido del derecho del consumidor.	17
2.2.1.4.	Definición de derecho del consumidor.	18
2.2.1.4.1.	Principio pro consumidor.	20
2.2.1.5.	Distintos supuestos de responsabilidad extracontractual.	21

2.2.1.5.1.	Opinión minoritaria.	21
2.2.1.5.2.	Opinión mayoritaria.	21
2.2.1.6.	El fabricante frente a otros terceros.	22
2.2.1.7.	Responsabilidad concurrente del dueño y guardián de la cosa viciosa.	22
2.2.1.7.1.	Los principales derechos de los consumidores se resumen en los siguientes.	23
2.2.1.7.2.	Obligaciones del consumidor	24
2.2.1.7.3.	Obligaciones del proveedor	25
2.2.1.8.	El derecho del consumidor al resarcimiento.	26
2.2.1.9.	Impacto Psicológico	28
2.2.1.10.	Información necesaria para el consumo de productos elaborados.	28
2.2.1.11.	El ámbito de aplicación de la responsabilidad por productos elaborados.	28
2.2.1.12.	La responsabilidad por productos alimenticios en el esquema de nuestro código civil.	29 30
2.2.1.13.	La estructuración del círculo de responsables.	
2.2.1.13.1.	El fabricante.	30
2.2.1.13.2.	El fabricante aparente.	30
2.2.1.13.3.	El Importador.	31
2.2.1.13.4.	El distribuidor y el comerciante minorista	31
2.2.1.14.	El titular del derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados por el consumo de un producto alimenticio.	32
2.2.1.14.1.	Las eximentes de responsabilidad.	32
2.2.1.14.2.	Extensión del resarcimiento.	33
2.2.1.14.3.	Los daños punitivos. Su posible aplicación a la industria alimenticia.	33
2.2.1.15.	El sentido de la aplicación de los daños punitivos en la “teoría general de la reparación” por los daños producidos por productos alimenticios.	34
2.2.1.16.	La aplicación de los daños punitivos en otras áreas del derecho de daños.	34
2.2.1.17.	La “responsabilidad subjetiva” tradicional y los daños punitivos, su distinción.	37
2.2.1.18.	Los daños punitivos y su diferencia con el daño moral “sancionatorio”	38
2.2.1.19.	La cuantificación de los daños punitivos.	39
2.2.1.20.	El destino de los daños punitivos en la industria alimenticia.	40
2.2.1.21.	Para su aplicación en la industria alimenticia.	40

2.2.1.22.	Jurisprudencia.	41
2.2.2.	Legislación.	46
2.2.3.	Derecho Comparado	51
2.2.3.1.	La Responsabilidad Civil Por Los Daños Causados Por Los Productos Elaborados En El Ámbito Del Mercosur	51
2.3.	Casos Ocurridos En El Ecuador	65

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	Determinación de los métodos utilizados.	68
3.2.	Tipos de Investigación.	70
3.3.	Población Y Muestra	71
3.4.	Procedimiento y tabulación de datos.	75
3.5.	Técnicas E Instrumentos De La Investigación	76
3.5.1.	Instrumentos de Investigación	76
3.6.	Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos	76
3.7.	Entrevistas.	77

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CAPITULO V

5.1.	Comprobación De La Hipótesis	91
------	------------------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.	Conclusiones	95
6.2.	Recomendaciones	97

CAPÍTULO VII
LA PROPUESTA

7.1.	Título I	98
7.2.	Antecedentes	98
7.3.	Justificación	100
7.4.	Objetivos	101
	General	101
7.4.1.	Específicos	101
7.4.2.		102
	Bibliografía	104
	Glosario	
	Cronograma	

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación jurídica titulado “Responsabilidad Civil por expendio de Productos de Consumo Masivo, Como Garantías de los Derecho del Consumidor”, tiene como objetivo investigar algunos artículos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CAPITULO I

Dentro de este capítulo observamos la problematización que existe al vulnerarse los derechos de los consumidores.

CAPITULO II

Hablamos de los antecedentes de la investigación en los que existe responsabilidad dentro de la Ley del Consumidor, así como también en leyes internacionales.

CAPITULO III

Métodos, técnicas y tipos de investigación utilizados en la investigación para la comprobación de la hipótesis, a través de entrevistas y encuestas.

CAPITULO IV

Dentro del capítulo V podemos observar las respectivas encuestas relacionadas a la problemática que existe en cuanto a las sanciones del artículo 70 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CAPITULO V

Comprobación de la hipótesis en cuanto a la sanción del artículo 70 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CAPITULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

En conclusión sabemos la incongruencia que existe en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en cuanto a las Sanciones del Artículo 70.

Las recomendaciones que doy como investigador van en beneficio a la sociedad en base a las sanciones de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor.

CAPITULO VII

Propuesta Jurídica Planteada para beneficio de la sociedad Ecuatoriana.

EXECUTIVE SUMMARY

This legal research entitled "Civil Liability for sale of Consumer Products , Warranties As Consumer Law " aims to investigate some articles of the Law on Consumer Protection .

CHAPTER I

In this chapter we look at the problematization that exists violated consumer rights.

CHAPTER II

We talked about the history of research in which there is accountability within the Consumer Act, as well as international laws.

CHAPTER III

Methods, techniques and types of research used in research for hypothesis testing, through interviews and surveys.

CHAPTER IV

In Chapter V we can observe the respective surveys related to the problem exists with regard to the sanctions of Article 70 of the Organic Law on Consumer Protection.

CHAPTER V

Hypothesis testing in terms of the sanction of Article 70 of the Organic Law on Consumer Protection.

CHAPTER VI

Conclusions and Recommendations

In conclusion we know the incongruity of Law Consumer Protection regarding the sanctions of Article 70.

The recommendations will give a researcher the benefit to society sanctions based on the Organic Law on the consumer.

CHAPTER VII

Raised Legal Proposal for the benefit of Ecuadorian society.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Introducción

El consumismo surge desde que la humanidad comienza a realizar los llamados trueques o cambios para en lo posterior continuar con el consumismo a través del cambio de un producto por dinero que se da hasta en la actualidad.¹

La teoría del consumidor nos muestra un individuo eligiendo una canasta de bienes, dados unos precios e ingresos ¿Qué sucede cuando el entorno que rodea al consumidor cambia? Este será el objetivo de esta sección.

Consideremos a un consumidor con preferencias racionales, continuas y localmente no saciadas. Asumiremos también que las funciones de gasto y utilidad indirectas son diferenciables, y concentraremos nuestro interés en los cambios de precios. Modernamente las empresas ofrecen sus productos y/o servicios en base a estudios microeconómicos sustentados a fin de lograr los objetivos propuestos.

En Latinoamérica en general y en particular en los países en vías de desarrollo las empresas no siempre recurren a estos estudios, dejando sus operaciones a iniciativas espontáneas.

La presente investigación propone un análisis de la oferta y la demanda.

La importancia de la solución del problema es orientar el manejo técnico de la DEMANDA y OFERTA con todos sus elementos con la que trabaja

¹EDITORIAL BRAYAN GOMEZ "EL CONSUMISMO EN AMERICA" PAG. 2 TOMO I

para lograr mejoramientos técnicos en los intereses perseguidos por la comercializadora. La necesidad de la solución del problema es de dar a conocer que el manejo de la DEMANDA y OFERTA con sus elementos son necesarios para lograr fines que toda comercializadora busca; la de mejorar sus utilidades, y sus ganancias.

La utilidad de la solución del problema es de saber cuáles son los elementos a analizar para el manejo eficiente de la DEMANDA y OFERTA.²

Este es un tema en el que el derecho del consumidor nace, se desarrolla y se justifica en la sociedad de consumo. Regula la producción y la comercialización de productos y servicios a través del prisma del consumo. El derecho del consumidor es la disciplina jurídica de la *vida cotidiana* del habitante de la sociedad de consumo.

Su surgimiento discurre directamente de la revolución industrial, ya que esta cambió por entero el día a día de los hombres. La afirmación de la actualidad del derecho del consumidor no implica decir que antes de su formación no existieran consumidores o que éstos estaban absolutamente desamparados.

Si bien los consumidores han existido siempre, el legislador no tenía una percepción clara de su marco, como sujeto diferenciado de categorías tradicionales y los mecanismos previstos para su tutela resultaban inadecuados.

Se adaptan las soluciones del liberalismo clásico, se empieza a tener en cuenta que los fenómenos de masa no permiten remedios individualistas, basados en ideas sin ningún tipo de conexión con la sociedad de

²LA OFERTA Y LA DEMANDA DE JAIME PARRA EDICIÓN II PAG. 210 AÑO 2009

consumo. Principios como los de la libertad contractual, libertad de comercio, no intervención del Estado en la gestión del mercado, responsabilidad del proveedor en casos de culpa, fueron formulados para regular relaciones sociales diversas de la relación de consumo.

La respuesta legislativa surge, en primer lugar, a consecuencia de la aparición de formas de manifestación singulares para las relaciones jurídicas clásicas; y en segunda medida por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra el consumidor frente al fortalecimiento de la empresa.

La ley no puede tratar como iguales a quienes son diferentes en aspectos sustanciales: necesidades insatisfechas, poder de negociación, experiencia, conocimientos. El consumidor o usuario es el eslabón final y más débil en la cadena de consumo.³

³. EDITORIAL II DOUGLAS MARTIN ASPECTOS Y NECESIDADES DEL CONSUMIDOR. PAG. 275.

1.2. Problematización

Una de las principales causas en las que se vulneren los derechos de los consumidores es debido a la falta de sanciones ejemplarizadoras que permitan hacer respetar los derechos constitucionales de los consumidores y además permite que se perjudiquen aquellos que desconocen de sus derechos como consumidores.

Sin dejar a un lado que no solo los consumidores son los perjudicados en ciertas ocasiones también se perjudica a los vendedores por falta capacitación para la adquisición de un producto.

Veamos ahora de qué manera la oferta y la demanda determinan los precios y las cantidades en una economía de mercado competitiva. Pero llegado a este punto, cabe preguntarse por el papel que desempeñan la regulación del estado, el derecho del consumidor no es solo de influir en la determinación de los precios de los bienes finales, sino mucho más, porque bien se sabe que el precio depende de los consumidores y de las capacidades técnicas de producción.

Por eso, las demandas por los factores de producción se llaman demandas derivadas. Se derivan esas demandas de la posición de las empresas cuando maximizan sus utilidades frente a los deseos de los consumidores, lo cual las obliga a producir a los costos más bajos posibles. Y es esa obligación de producir a los costos más bajos posibles la que lleva a las empresas a demandar factores en el mercado, en forma tal que las condiciones de esas demandas dependen de las posibilidades técnicas de la producción. Ese mucho más a que me referí es lo que ha llamado Von Mises el plebiscito diario de los consumidores que, con el aporte de sus demandas en el mercado para la determinación de los

precios, ejercen este derecho humano: el derecho humano del consumidor en cuanto a bienes finales y de producción.

Ahora repasemos la realidad nacional en relación con este derecho humano.

Si enfocamos algunas de las restricciones a la soberanía del consumidor que se decretan con frecuencia en nuestro medio, tenemos que estar en total acuerdo en cuanto a que en el país se atenta constantemente contra los derechos del consumidor.

En primer lugar, llaman la atención las violaciones al derecho humano del consumidor que se provocan mediante la actividad reguladora del Estado.⁴

Aquí nos encontramos con todo el campo directo del control de precios. El control de precios que establece precios máximos para algunos artículos y mínimos para otros, que establece, con independencia del criterio y de la valoración de los consumidores, los niveles mínimos a los cuales los artículos deben ser comprados o los niveles máximos a los cuales otros artículos deben ser vendidos.

En estos campos de la regulación, nos encontramos también con los límites cuantitativos que se establecen y que en muchos casos son absolutos. Prohibiciones de importar algunos artículos y prohibiciones de exportar otros.

Además de los límites cuantitativos, también existen límites cualitativos. Se establecen requisitos a diferentes tipos de artículos, no en defensa de la moral y de las buenas costumbres, sino por otras razones, impidiendo

⁴Constitución de la República del Ecuador 2008

que el mercado determine por la acción de los consumidores cuál es el tipo de artículo que más gustaría. El imponer a los artículos que están en el consumo de los hombres condiciones y normas preestablecidas que deben siempre cumplir para poder ser vendidos, nos hubiéramos podido comer los artículos y tener los bienes que el hombre cazador de hace diez mil años tenía a su disposición, ya que las reglas de ese tipo hubieran terminado por establecer su fijación. Todas estas limitaciones a la calidad son limitaciones a la iniciativa y a la innovación; son limitaciones, evidentemente, al progreso. Finalmente tenemos, mediante las regulaciones, todas las violaciones a los derechos humanos del consumidor que origina la discriminación ejercida por los entes públicos en la regulación.⁵

Las sobretasas, por ejemplo. Algunos artículos, muy parecidos unos a otros, tienen un ciento por ciento de diferencia de impuesto unos con otros, lo cual muestra campos de discriminación muy evidentes: todos nos acordamos que hace pocos años había en el país unos automóviles que se vendían a la cuarta parte de precio de otros automóviles, únicamente por una discriminación en la forma de establecer los aranceles o las sobretasas que en ese momento fijaba el Banco Central. Esta discriminación afecta negativamente las posibilidades del consumidor para ejercer su soberanía en el plebiscito diario del mercado y para influir en la determinación de precios auténticos.⁶

1.2.1. Formulación del Problema:

La falta de Responsabilidad Civil, para los vendedores y fabricantes de productos de Consumo Masivo, permiten que se perjudique al Consumidor Violando los Derechos Constitucionales del Ecuador.

⁵ DERECHOS HUMANOS DEL CONSUMIDOR EDITORIA I PAG. 9 AÑO 2012

⁶ ALBERTO GOMEZ BARRE Y LA DISCRIMINACION DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR PAG. 32 LIBRO II TOMO II

1.2.2. Delimitación del Problema:

CAMPO: Riesgo social por la falta de responsabilidad civil por expendio de consumo masivo.

AREA: Riesgo social por la falta de responsabilidad civil Por expendio de consumo masivo.

ASPECTO: Violación a los derechos del Consumidor, Establecidos en nuestra Constitución.

TEMA: “Responsabilidad civil por expendio de productos De consumo masivo, como garantías de los Derechos del consumidor”

PROBLEMA: La falta de Responsabilidad Civil, para los vendedores Y fabricantes de productos de Consumo Masivo, Permiten que se perjudique al Consumidor Violando Los Derechos Constitucionales del Ecuador.

DELIMITACION ESPACIAL: Ciudad de Quevedo.

DELIMITACION TEMPORAL: Año 2013.

1.3. Justificación

Si enfocamos algunas de las restricciones a la soberanía del consumidor que se decretan con frecuencia en nuestro medio, tenemos que estar en total acuerdo en cuanto a que en el país se atenta constantemente contra los derechos del consumidor, por lo que es necesaria una mejora en la Ley Orgánica del Consumidor, que garantice los derechos de los consumidores y sancione ejemplarizadamente a los que perjudiquen o violenten los derechos constitucionales del consumidor.⁷

En primer lugar, llaman la atención las violaciones al derecho humano del consumidor que se provocan mediante la actividad reguladora del estado. Aquí nos encontramos con todo el campo directo del control de precios. El control de precios que establece precios máximos para algunos artículos y mínimos para otros, que establece, con independencia del criterio y de la valoración de los consumidores, los niveles mínimos a los cuales los artículos deben ser comprados o los niveles máximos a los cuales otros artículos deben ser vendidos. En estos campos de la regulación, nos encontramos también con los límites cuantitativos que se establecen y que en muchos casos son absolutos: prohibiciones de importar algunos artículos y prohibiciones de exportar otros.

El derecho del consumidor no es sólo de influir en la determinación de los precios de los bienes finales, sino mucho más, porque bien se sabe que el precio depende de los consumidores y de las capacidades técnicas de producción. Por eso, las demandas por los factores de producción se llaman demandas derivadas, Y es esa obligación de producir a los costos más bajos posibles la que lleva a las empresas a demandar factores en el mercado, y debido a la competencia no se garantizan el estado de los productos para los consumidores violentando los derechos que tenemos los mismos.

⁷CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR DEL 2008

1.4. Objetivos:

1.4.1. Objetivo General:

Garantizar el procedimiento de control de calidad de los productos de consumo masivo para defender los derechos constitucionales del consumidor.

1.4.2. Objetivos Específicos:

-Establecer la responsabilidad civil de infracciones y contravenciones producidas por el expendio de productos caducados.

- Determinar sanciones indemnizadoras para fortalecer el bienestar del consumidor.

- Proponer la reforma del Art. 70 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para evitar las violaciones de los Derechos del consumidor.

1.5. Hipótesis

Con la reforma al Artículo 70 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se garantizara los derechos constitucionales de la defensa del consumidor.

1.6. Variables:

1.6.1. Variable Independiente

Reformar el Artículo 70 del Capítulo XIII de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

1.6.2. Variable Dependiente

Se evitara que se perjudique a los consumidores y resarcir el daño ocasionado mediante sanciones ejemplarizadoras cumpliendo con los Derechos Constitucionales.

1.7.- Recursos:

1.7.1. Humanos:

Director de Tesis: Ab. Agustín Campuzano Palma Msc.

Estudiante Investigador: Dany Francisco Zambrano Quintana

1.7.1.1. Personal de apoyo:

- Jueces Civiles
- Jueces de Paz (Gobernador, Jefe Político, Subintendente y Comisario Municipal.)
- Consumidores

1.7.2. Materiales:

- Computadora
- Impresora
- Libros
- Periódicos
- Grabadora
- Hojas
- Empastada
- Revistas Jurídicas
- Internet
- Pen-drive
- Fotocopias

1.7.3. Presupuesto

En el desarrollo de la presente investigación jurídica, se invirtieron los siguientes recursos materiales, y el presupuesto de:

DETALLE	VALORES
Equipo de computo	500,00
Libros para consulta	300,00
Movilización	200,00
Internet	100,00
Cartuchos de impresora	100,00
Grabadora	50,00
Fotocopias (blanco y negro)	70,00
Fotocopias (color)	50,00
Encuadernación	50,00
Hojas de papel A4	10,50
Pen-drive	12,00
TOTAL	1.442,50

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

La Responsabilidad Civil en relación a la Ley de Defensa del Consumidor,⁸ es un tema de mucha importancia para toda la sociedad, debido a que no se respetan los derechos del Consumidor en nuestro país. Es por esto que cuando nos referiremos a la Responsabilidad Civil que deben tener los Fabricantes y comerciantes de Productos de Consumo Masivo específicamente sobre Productos Alimenticios y los Daños Ocasionados por éstos se ignora la petición. Por lo que considero que esta investigación es de carácter original y pertinente.

En la actualidad se vulneran los derechos constitucionales de los consumidores⁹ debido a la falta de sanciones ejemplarizadoras que permitan que se cumplan los derechos de todos los consumidores es por esta razón que como investigador considero necesaria que se aplique una sanción de reparación de los daños y perjuicios ocasionados a los consumidores y no solo la sanción pecuniaria como lo establece la Ley.

Sabemos que es de mucha importancia a nivel mundial que se respeten los derechos de los consumidores, debido a que estos permiten la circulación de activos dentro de cualesquier estado y permite que existan más plazas de trabajo dentro de un país.

⁸ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ACTUALIZADA

⁹CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR DERECHOS DEL CONSUMIDOR DEL 2008

2.2. FUNDAMENTACIÓN:

2.2.1. DOCTRINA

2.2.1.1. La responsabilidad del vendedor

No hay duda de que el vendedor responde por la infracción del perjuicio que se cause en la venta. Como el suministrador final vende los productos de consumo masivo responde si ha actuado con negligencia.

Sin embargo, si se piensa en los fundamentos de la responsabilidad civil por productos defectuosos,¹⁰ el responsable debiera ser el fabricante, no el vendedor. Responde de la seguridad del producto el fabricante porque él está obligado a manufacturar bienes seguros de consumo masivo. El vendedor se encuentra al margen del proceso de producción en el que tienen su origen los daños, no ocasiona el defecto, ni puede adoptar las medidas precisas para prevenir su aparición, ni, en consecuencia, para evitar que los daños se produzcan.

En realidad, no es tan extraño que el vendedor responda por los productos defectuosos, porque la obligación de seguridad no sólo se encuentra en la órbita del fabricante, sino que también tienen obligaciones de seguridad los demás agentes que interactúan en la cadena de distribución. De lo que se sigue que el vendedor también responderá de ciertos deberes de seguridad en el consumo.

El vendedor responde cuando un producto que no era defectuoso, se vuelve defectuoso dentro de su ámbito de control y cuidado; es decir, por la custodia y conservación del producto; o en los casos en que el producto no pueda ser identificado. Además, por aplicación de las reglas generales, el vendedor responde cuando sabía o debía saber que el producto era

¹⁰ RESPONSABILIDAD CIVIL SEGÚN MIGUEL HERNANDEZ EDICION I PAG. 37 AÑO 2013

defectuoso. Acá, la responsabilidad del vendedor estriba en su calidad de conecedor del defecto de la cosa.¹¹

En un régimen ideal, la responsabilidad del fabricante y la del vendedor se distinguen perfectamente, pero esto es muy difícil en la práctica. Hay un par de fallos en la que es posible examinar esta distinción.¹² En Guayaquil el 24 de julio de 2007, se responsabilizó al suministrador por la infracción a los deberes de seguridad que están dentro de su ámbito de cuidado y riesgo; y no por el producto defectuoso en sí. Se le imputó responsabilidad al demandado, no por los defectos del producto, sino que se comprobó que estaba en pleno conocimiento al momento de la adquisición del producto sabía de que uno de los productores no contaba con la correspondiente resolución sanitaria. En este caso, el vendedor respondió porque faltó a sus deberes de custodia y de seguridad en el consumo. Al parecer, la Corte debió haber aclarado que la causa de imputación era el dolo. Si el demandado sabía del defecto de producción y sabía los potenciales daños hay dolo, no culpa.

Por ello, se puede perseguir la responsabilidad del vendedor y conjuntamente la responsabilidad del fabricante, cuando el producto adolecía del defecto al momento de la puesta en circulación. Si el producto se tornó defectuoso en poder del vendedor, se excluye la responsabilidad del fabricante.¹³

2.2.1.2. La responsabilidad del fabricante

Tal como se mencionó en la primera parte, el problema se relaciona con la exigencia que el perjuicio se cause en la venta. Ello indicaría que sólo el vendedor sería el responsable de la seguridad de los productos que

¹¹ ZANNONI Y LA RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE EDICION I PAG 549 AÑO 2012

¹² CARLOS FREIRE Y LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DENTRO DEL COMERCIO EDITORIA II AÑO 2012 PAG. 213

¹³ DISPONIBILIDAD DE ALIMENTOS EN EL ECUADOR FOLLETO N°74 QUITO – ECUADOR MARZO DEL 2005.

expenda; lo que, aparentemente, excluiría la responsabilidad del fabricante.

Como la mayoría de la doctrina estima que la Ley del Consumidor regula únicamente las relaciones que rigen al proveedor, en tanto vendedor, con el consumidor adquirente, se argumentará a favor de la inclusión del fabricante. Primero, se examinarán las principales limitaciones que tendría la admisión del fabricante en la Ley del Consumidor y, luego, los argumentos que permitirían perseguir su responsabilidad.¹⁴

Principales limitaciones para perseguir la responsabilidad del fabricante en la Ley del Consumidor

El campo de aplicación de la ley

Al hablar de campo de aplicación de la ley, me refiero a:

- 1) la exigencia de un proveedor y un consumidor;
- 2) que exista un acto mixto y
- 3) que la actividad no se encuentre regulada por leyes especiales.

En lo que respecta al fabricante, lo determinante se presenta por la falta de vinculación jurídica preexistente entre el proveedor y el consumidor.

Con relación al primer requisito, la mayoría de la doctrina considera que la ley regula exclusivamente las relaciones que rigen al vendedor y al consumidor adquirente. Esto parte desde las mismas definiciones dadas por la ley respecto del proveedor y de consumidor, que exige, por una parte, el cobro de un precio o tarifa a los consumidores y, por la otra, la celebración de cualquier acto jurídico oneroso. Se ha dicho que, si bien se

¹⁴LEY DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR EDICION V AÑO 2013

da una extensión del concepto de proveedor, comprendiendo al fabricante o importador del producto, esta sería subsidiaria.

Por ejemplo, Enrique Aimone expresa:

"La ley opera, por así decirlo, en el extremo de la cadena productiva, y sólo allí. En los propios términos de la ley, que nos define los roles de proveedor y de consumidor ella se aplica en la relación proveedor-consumidor"¹⁵

Del mismo modo, Álvaro Vidal sostiene:

"El proveedor, en el sentido que lo emplea la ley no es cualquier operador del tráfico profesional (comerciante), sino única y exclusivamente el que contrata usualmente, para la venta o prestación de servicios con el destinatario final, esto es, con el consumidor".¹⁶

2.2.1.3. CONTENIDO DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR.

El derecho del consumidor engloba en un primer plano las normas que, al crear derechos específicos, protegen directamente al consumidor. Abarca también otras normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellas que aseguran representación y voz adecuada a los consumidores ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. Por último también forman parte de su núcleo los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento del consumidor.

Paralelamente el Estado desarrolla reglas de racionalización del consumo, como por ejemplo las de ahorro de combustible o electricidad. Esta intervención del Estado no siempre es ejercida en interés de los consumidores, sino en nombre del interés público, conceptos no siempre

¹⁵EDICION I DE ENRIQUE AIMONE SOBRE LA LEY DEL CONSUMIDOR AÑO 2012

¹⁶OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE DE ALVARO VIDAL EDICION IV AÑO 2011 PAG. 183

coincidentes. Tales medidas de control del comportamiento integran también el derecho del consumidor, ya que protegen un interés abstracto de los consumidores, aunque para ello tengan que contrariar las aspiraciones inmediatas de los tutelados.

Entre las preocupaciones del derecho del consumidor se pueden mencionar la masificación de las relaciones de consumo, la información del consumidor, la utilización de métodos comerciales abusivos, los bancos de datos, la publicidad, especialmente la engañosa y abusiva, el control de precios y tarifas, la problemática del acceso a la justicia y la representación de los consumidores, la criminalidad de consumo, entre otros.

Según Mosset Iturraspe, la integración de los negocios -en este especial derecho de negocios- no queda librada a las partes; el legislador dispone, en nombre del Estado, que el contenido negocial se conforme con tales o cuales prescripciones, entre ellas, sobresale la relativa a la publicidad del bien o servicio contratado.¹⁷

Mientras el Derecho tradicional era represor, brindaba una respuesta a posteriori, este Derecho busca ser anticipador, preventivo, evitador de males. De ahí la importancia de detectar lo que es abusivo -las cláusulas leoninas- y prohibirlas evitando su incorporación a los contratos.

2.2.1.4. DEFINICION DE DERECHO DEL CONSUMIDOR.

Para definir la materia que nos ocupa mencionamos dos corrientes de opinión que difieren en ciertos aspectos. En primer lugar, una parte de la doctrina encabezada por Stiglitz propone resaltar la diferencia entre las expresiones “derecho” del consumidor y “derechos” del consumidor.

¹⁷APLICACIÓN AL DERECHO DEL CONSUMIDOR SEGÚN MOSSET ITURRASPE EDICION I AÑO 2013
PAG 211

El derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios e instrumentos de implantación en favor del consumidor. Los derechos del consumidor, al contrario, son modernamente la proyección individual del derecho del consumidor.

Los derechos del consumidor dimanán del derecho del consumidor. Lo inverso no es lo verdadero, ya que éste comporta - además de derechos - obligaciones.¹⁸

Además, el derecho del consumidor incluye asimismo los mecanismos específicos para la implantación de los derechos creados.

En cuanto a la definición misma de la disciplina, el mismo autor, menciona tres fórmulas.

Una definición objetiva, una teológica-subjetiva y una mixta.

En la primera se resalta la idea de **relación jurídica de consumo**.

En la segunda se destacan los **sujetos** de la relación, resaltando la tutela de uno de ellos, como ser vulnerable que merece cuidados especiales del legislador y el intérprete. Finalmente en la tercera modalidad de definición se conjugan elementos de las dos anteriores.

Esta última corriente es la más acertada según esta doctrina, que entiende al derecho del consumidor como el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo. Se encuentra en ella un elemento objetivo (relación de consumo) y un elemento subjetivo-teleológico (que protege al consumidor).

¹⁸STIGLITZ DERECHO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR TOMO I DE PAG. 180

Mosset Iturraspe, por su parte, define el derecho del consumidor como “el ordenamiento jurídico de las necesidades de bienes y servicios, y del modo de satisfacerlas en un mercado caracterizado por la escasez.”¹⁹

El Derecho Civil se ocupa de la persona humana dentro del ámbito de la sociedad civil, y regula actos jurídicos relacionados con el patrimonio, en los que priva la autonomía de la voluntad.

El Derecho Comercial, por su parte, ha sido tradicionalmente el derecho de los comerciantes, regulador de su status personal y societario, y en particular de las relaciones entre ellos.

La Ley de Defensa del Consumidor, no es Derecho Civil. Tiene mayores puntos de contacto con el Derecho Comercial. Pero tampoco es Derecho comercial. Es Derecho del consumidor o Derecho de los consumidores o Derecho del consumo o de la consumición.²⁰

2.2.1.4.1. PRINCIPIO PROCONSUMIDOR.

El Derecho del Consumidor, por su carácter social y orientado a la protección de los consumidores, debe sin duda alguna gozar de ciertas ventajas frente a otros, ya sea cuando en la ejecución de sus normas se encuentren dudas, o en el caso de existir vacíos no regulados; esta ventaja por llamarlo de alguna forma, se le denomina principio pro consumidor; al igual que en el derecho laboral, el penal y otros, en este caso también, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, manda al Juez de Contravenciones en caso de duda en cuanto a la aplicación de las leyes establecidas, para aplicar lo más favorable al consumidor.²¹

¹⁹ MOSSET ITURRASPE Y EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EDICION II PAG 658 AÑO 2013

²⁰ LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR ACTUALIDA AL 2013

²¹ PRINCIPIOS DEL CONSUMIDOR SEGÚN LA LEY DEL CONSUMIDOR ACTUALIZADA

2.2.1.5. Distintos supuestos de responsabilidad extracontractual.

a) Responsabilidad del fabricante frente al consumidor final.

El dilema que se planteaba era el siguiente: en la hipótesis de responsabilidad del fabricante frente al consumidor no adquirente directo, supuesto de responsabilidad extracontractual: ¿se trata de responsabilidad subjetiva por el hecho propio comprendida en Ley del Consumidor, que exigirá la demostración de culpa del fabricante? o ¿se puede entender que constituye un supuesto de responsabilidad objetiva encuadrable como daño causado por el riesgo o vicio de la cosa al damnificado le bastaría con probar el daño y que el mismo fue ocasionado con intervención del producto elaborado?²²

2.2.1.5.1. Opinión minoritaria.

Bustamante Alsina, Gherzi, Highton, Llambías, Salerno y Videla Escalada, se inclinaron por la primera solución, aunque con una variante que atenuaba sus consecuencias: acreditado el vicio o defecto de la cosa, ello presume la culpa del fabricante, pues tal situación “habla por sí sola”. Entre los fundamentos de esta postura figuraban, la inaplicabilidad en razón de que al tiempo de producirse el daño al consumidor, el fabricante ya no reviste la calidad de dueño ni de guardián de la cosa, siendo que aquella norma responsabiliza únicamente a los mismos de los daños producidos con intervención de cosas.²³

2.2.1.5.2. Opinión mayoritaria.

Para otra tendencia -de la que ya hemos hablado- sostenida entre otros por A. Alterini, López Cabana, Ameal, Goldenberg, Kemelmajer de Carlucci, Pardo, Zannoni, Trigo Represas, etc..., se trata de un típico

²²LEY ORGANICA DEL CONSUMIDOR EDICIÓN IV AÑO 2013

²³TEORIA DE LA CALIDAD Y CALIDES DE KEMELMAJER EDITORIAL III año 2011 PAG. 174

supuesto de daño causado por el riesgo de la cosa, riesgo que es generado en este caso por el vicio o defecto de la misma; sosteniéndose además que la Ley del Consumidor no responsabiliza sólo al dueño o al guardián de la cosa sino a todo el que se sirva de la misma, siendo obvio que el fabricante que lanza al mercado y lucra con la comercialización de las cosas que produce, se sirve de ellas, ya que obtiene de esa manera un provecho económico.

2.2.1.6. El fabricante frente a otros terceros.

En estos casos, no existiendo vínculo contractual alguno entre el productor y los terceros damnificados, se trata sin duda de responsabilidad extracontractual; resultando de su aplicación los mismos principios considerados precedentemente.

Reviste particular importancia, el supuesto en el cual quienes demandan son los herederos del damnificado directo fallecido, cuya acción se considera “iure proprio”, y al no existir relación comercial previa entre aquellos y el fabricante, necesariamente la responsabilidad habrá de ser extracontractual.²⁴

2.2.1.7. Responsabilidad concurrente del dueño y guardián de la cosa viciosa.

Por último hacemos hincapié en este supuesto ya que la Ley del Consumidor, se refiere en principio a la responsabilidad del “dueño o guardián” de la cosa que intervino en la producción de un daño; se planteaba entonces el interrogante de si pueden ser responsables, además del fabricante, el dueño o guardián de la cosa bajo cuyo poder actual se encontraba la misma al tiempo de la acusación del perjuicio.

²⁴ PRINCIPIOS DEL FABRICANTE SEGÚN CARLOS DEMENTI EDICION III PAG 116 AÑO 2012

2.2.1.7.1. Los principales derechos de los consumidores se resumen en los siguientes:

1.- A la protección de la vida de nuestra salud y de nuestra seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como al acceso libre a estos;

2.- A que se nos proporcione a nuestro costo de bienes y servicios de calidad y en un ambiente libre para poder elegirlos;

3.- A la información de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, las características, precios y cuestiones relevantes, incluso de la repercusión que puede tener su consumo;

4.- A un trato transparente, equitativo y no discriminatorio de las condiciones en que se oferten los bienes y servicios por parte de los proveedores;

5.- A una publicidad transparente y no engañosa;

6.- A la indemnización de daños y perjuicios ocasionados por el consumo de un bien;

7.- A la formación de asociaciones que defiendan los derechos del consumidor;

8.- A la tutela administrativa y judicial que garanticen el ejercicio de los derechos del consumidor;

9.- A entablar acciones administrativas o judiciales en contra de los proveedores de malos servicios o vendedores que hacen publicidad engañosa o atentatoria contra la moral pública;

10.- A que las empresas o establecimientos mantengan un libro de reclamos, el mismo que estará a disponibilidad del consumidor para que este anote sus comentarios, reclamos o quejas.²⁵

2.2.1.7.2. Obligaciones del consumidor

1.- Ejercer el consumo racional de bienes y servicios;

2.- No afectar el medio ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan ser peligrosos;

3.- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud o vida, o la de los demás por el consumo de bienes y servicios ilícitos.

4.- Informarse bien de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse;

5.- Verificar en los productos a consumirse especialmente en el caso de medicinas o alimentos la fecha de expiración, tiempo de consumo(consumir hasta.....) las contraindicaciones, las indicaciones;

6.- No consumir productos caducados o expirados, y solicitar al vendedor la devolución de su dinero en caso de que usted ya compró productos caducados;

7.- Exigir facturas de todos los productos que compra aun cuando sean debajo valor, con esto fomentamos el pago de impuestos y evitamos comprar productos sin garantía de origen;

8.- No comprar productos de dudosa procedencia, como el caso de productos de contrabando, sin registro sanitario, o sin facturas ni

²⁵DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR EDITORIAL II CARLOS MENDOZA AÑO 2013 PAG 240

garantías, de esta manera también colaboramos a decir no a la corrupción.²⁶

2.2.1.7.3. Obligaciones del proveedor

1.- Exhibir precios, medidas, pesos, acordes a la naturaleza del producto ofertado.

2.- A más del precio, deberá informar si este incluye el IVA o no.

3.- La información general constante en etiquetas, envases, empaques de los bienes ofrecidos, así como cualquier otra información o publicidad relativa a la prestación de servicios, será en idioma castellano, en moneda de uso legal, y en las unidades de medida aplicables en el Ecuador, sin perjuicio de que adicionalmente esta información conste en otros idiomas.

4.- Los bienes o productos de naturaleza durable, deberán ser garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de fabricación y funcionamiento, en la garantía, debe constar en qué consiste la misma.

5.- Reparar bienes defectuosos sin costo adicional, esto significa que si un producto comprado por usted tiene defectos, el vendedor debe repararlos sin cobrarle nada adicionalmente, ni valor de repuestos ni mano de obra ni nada.²⁷

2.2.1.8. EL DERECHO DEL CONSUMIDOR AL RESARCIMIENTO.

Según Lopez Cabana, dentro del Derecho del Consumidor, uno de sus capítulos esenciales incluye la responsabilidad por productos y servicios,

²⁶ DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR EDITORIAL II CARLOS MENDOZA AÑO 2013 PAG 249

²⁷ OBLIGACIONES DEL PROVEDOR SEGÚN LAS LEYES ECUATORIANAS EDICION II PAG 692 AÑO 2011

teniendo en cuenta los daños que puede sufrir el consumidor y la reacción del ordenamiento frente a su situación de víctima.²⁸

Se pone el acento en uno de los derechos que asisten a los consumidores y usuarios: el derecho a ser resarcido, no menos importante que el de protección de su salud, de su seguridad, de ver tutelados sus derechos económicos, el de ser informados y asistidos, etc...

En el ámbito del Mercosur se ha reiterado con distinto alcance, ese reconocimiento.

La Jurisprudencia aceptó aplicar el criterio de la responsabilidad objetiva, conforme a las normas del Código Civil para responsabilizar al fabricante y al vendedor en supuestos de daños causados por productos defectuosos. En dos casos de estallidos de bebidas gaseosas, la Cámara 5ª de Apelación Civil y Comercial de la ciudad de Córdoba, en 1996 y la Cámara de Apelaciones en lo Civil de la Ciudad de Buenos Aires, sala H, en 1997, admitieron el derecho a la indemnización, en demandas contra el vendedor no fabricante, en concurrencia con la del fabricante o elaborador de las bebidas gaseosas, cuyo defecto provocó daños a consumidores.²⁹ En ambos casos se admitió la procedencia de la acción contra ambos legitimados, según las reglas de la responsabilidad extracontractual, en el caso del fabricante y por responsabilidad contractual derivada de la garantía o deber de seguridad, en el caso del vendedor (en el caso concreto: el supermercado).

2.2.1.9. IMPACTO PSICOLOGICO

La publicidad utiliza significaciones para estimular el consumo de los productos elaborados, e induce al consumo.

²⁸VICTIMAS DEL DERECHOS DEL CONSUMIDOR SEGÚN LOPEZ CABANA EDITORIAL I PAG. 38 AÑO 2011

²⁹ LEY ORGANICA DE DEENSA DEL CONSUMIDOR DE ARGENTINA EDITORIA II ARTICULO 107 AÑO 2012.

La publicidad comercial constituye una herramienta de la que se vale el empresario para satisfacer el imperativo de la colocación "compulsiva" del producto o servicio en el mercado.

Ello en desmedro de los derechos de los consumidores, por cuanto el contenido trascendente para el Derecho pasa por los aspectos de carácter informativo o descriptivo, es decir, aquellos que objetivizan con exactitud la conducta negocial del anunciante y contribuyen a determinar si ha cumplido con el deber de información que pesa sobre éste de acuerdo al deber de información que se encuentra en la Ley de defensa del Consumidor.

Dado el efecto expansivo de la actividad publicitaria, que alcanza a una infinidad de destinatarios procurando modelar hábitos que motiven una mayor demanda, no resulta posible determinar la cantidad de sujetos potencialmente damnificados ni la magnitud precisa de los daños. Los intereses en juego cobran una dimensión social y despersonalizada, se trata de los intereses de todos los consumidores.

La publicidad genera en el consumidor una razonable expectativa, ello se traduce en la credibilidad del público que puede ver afectado su interés de confianza.³⁰

Para obligar al empresario y generar derechos para el consumidor que el contenido de la oferta publicitaria sea preciso.

Las desviaciones publicitarias no solo provienen de la falsedad o el engaño contenidos en el mensaje. También es materia de preocupación la publicidad abusiva que utiliza como recurso la difusión de valores inapropiados para la sociedad y que pudieran resultar perjudiciales para los consumidores (violencia, miedo, discriminación).

³⁰ ESPECTATIVA DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA LEY EDICION VIII PAG 830 AÑO 2010

2.2.1.10. INFORMACION NECESARIA PARA EL CONSUMO DE PRODUCTOS ELABORADOS.

La omisión o insuficiencia de información se da cuando el anunciante falta al deber de información al expresar en forma deficiente u omitir los datos necesarios para el usuario frente al consumo de productos.

Ello ocurre en el caso de disimulación del carácter nocivo de ciertos productos respecto de determinados consumidores, falta de fecha de elaboración, envasado o vencimiento, indicaciones sobre conservación, etc.

El deber de información aparece expresamente consagrado en la Ley de Defensa del Consumidor, en cuanto impone al empresario el deber de suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.³¹

2.2.1.11. EL AMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS.

El tema de suma importancia esta en relación con la estructura contractual, pues está cambiando el modelo comercial como consecuencia de las transformaciones operadas en la producción, circulación, distribución y comercialización de los bienes y servicios donde se opera un mayor traslado de riesgos al consumidor.

En esto tiene que ver la función del vendedor - comerciante, pues en general hoy se trata de un mero exhibidor del producto, tendiendo a desaparecer la verdadera categoría jurídica del vendedor - comerciante

³¹ LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR Y LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ELABORADOS

de allí entonces que se genere entre el fabricante y el consumidor la relación negocial contractual.

Esto acaece en las nuevas formas de comercialización, con situación de desprotección para el consumidor.

En la actualidad es de suma importancia la **Ley de Defensa del Consumidor** respecto de la responsabilidad de productos elaborados ya que es de aplicación el art. 40 en donde, como se explicó anteriormente, la responsabilidad es objetiva y solidaria de todos los que participan en la cadena de la producción (responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio).³²

2.2.1.12. LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS ALIMENTICIOS EN EL ESQUEMA DE NUESTRO CODIGO CIVIL.

La responsabilidad por alimentos defectuosos forma parte de la responsabilidad por productos elaborados que, a su vez, constituyen un capítulo de los derechos del consumidor.

Los Códigos Civiles estructurados en el principio de la culpa como presupuesto de la responsabilidad civil han demostrado ser inadecuados para responsabilizar al fabricante por los accidentes ocasionado por productos defectuosos da la dificultad del damnificado de poder probar la culpa del fabricante.³³

El nuevo derecho de daños se orienta hacia la objetivación de la responsabilidad, como oportunamente hemos explicado en el punto “Introducción” y subsiguientes.

³²ARTICULO 40 DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

³³PRINCIPIOS DE CULPABILIDAD SEGÚN EL CODIGO CIVIL ACTUALIZADO

El daño causado por un producto defectuoso debe recaer sobre la persona que ha creado el riesgo del fabricante, quien además se encuentra en mejor situación que el consumidor para controlar la calidad y la seguridad del producto.

Se deben diferenciar las distintas vinculaciones jurídicas que pueden configurarse

Hasta que el producto llega a manos del consumidor:

2.2.1.13. LA ESTRUCTURACION DEL CÍRCULO DE RESPONSABLES.

Los legitimados pasivos, específicamente en la fase de fabricación del producto alimenticio.

2.2.1.13.1. El fabricante:

En el caso en que el daño sea consecuencia de un defecto de una parte una materia prima incorporada al producto final se plantea el problema sobre quién es el responsable, si únicamente lo es el fabricante final del producto o también incluiría en forma solidaria al fabricante de la materia prima implicada en el daño.

La ley nada dice acerca del fabricante de parte componente y del productor de materia prima por lo que interpretamos que la responsabilidad queda limitada al fabricante del producto acabado excluyendo a todos los demás intervinientes en el proceso de elaboración de un producto. En este aspecto la legislación brasilera establece la responsabilidad solidaria del fabricante final conjuntamente con el fabricante de la parte componente o de la materia prima solución que estimamos correcta.³⁴

³⁴WWW.TAREAS JURÍDICAS. COM

2.2.1.13.2. El fabricante aparente:

También incluye como responsable a aquel quien haya puesto la marca en el producto -producto aparente- es decir, a aquel que se presenta como fabricante a pesar de no serlo.

Su inclusión tiene especial aplicación en el contrato de franchising, en el cual la fabricación lo es en base a una patente o a un knowhow perteneciente a otro empresario, relativo a la composición, método de fabricación, etc. No cabe duda que el que aporta una patente tiene una participación directa en la fabricación del producto, generando riesgos que muchas veces además son los más peligrosos, ya que los defectos que aparecen en tal caso afectan generalmente a la totalidad de la producción. Los legitimados pasivos pertenecientes a la fase de comercialización³⁵

2.2.1.13.3. El Importador:

De acuerdo a la redacción original, la víctima podría accionar contra el importador de un producto, aliviando su situación al no verse obligada a actuar contra un productor extranjero, que además de las evidentes dificultades prácticas que genera, implica que deba hacerlo con arreglo al derecho del país de origen, y que incluso puede tener un sistema de responsabilidad subjetiva.

2.2.1.13.4. El distribuidor y el comerciante minorista

La ley ha colocado en pie de igualdad a todos los integrantes de la cadena de comercialización del producto alimenticio, inclusive al distribuidor y al vendedor minorista. El proyecto de reforma del código en cuanto al vendedor limita su responsabilidad únicamente por los defectos que le fueran imputables(mal almacenamiento o conservación defectuosa)

³⁵ FABRICACION DE PRODUCTOS CONSUMIBLES SEGÚN RAFAEL DOUGLAS EDICION II PAG 182 AÑO 2012

o cuando se hubiese inobservado las normas que rigen su comercialización (venta de productos vencidos). También responde cuando el fabricante, importador, distribuidor, etc., no pudiera ser identificado o no tuviere domicilio en el país.

2.2.1.14. EL TITULAR DEL DERECHO A LA INDEMNIZACION DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS POR EL CONSUMO DE UN PRODUCTO ALIMENTICIO.

Advertimos que la ley únicamente otorga legitimación activa a los adquirentes de un producto, dejando fuera de protección a las víctimas ajenas a la vinculación contractual que, por cualquier causa, pudieran sufrir un daño hayan o no adquirido el producto.

En este aspecto, la ley del consumidor brasileña equipara a los consumidores a todas las víctimas del evento.

Tanto adquirente, consumidores, como terceros ajenos al acto de consumo que resulten dañados por el producto defectuoso deben ser objeto de tutela; el ámbito de protección no se circunscribe al consumidor en sentido estricto como adquirente o destinatario final de un bien sino que debe ser entendida en un sentido más amplio.³⁶

2.2.1.14.1. LAS EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.

Por tratarse de responsabilidad objetiva el damnificado debe probar el daño, el defecto y la relación de causalidad entre el defecto y el daño. Para liberarse de responsabilidad, el sindicado como responsable debe acreditar alguna de las eximentes propias de todo sistema objetivo, es

³⁶ DAÑOS Y PERJUICIOS POR PRODUCTOS DE CONSUMO HUMANO SEGÚN JULIAN MOSCUER

decir, el caso fortuito ajeno a la empresa, la culpa de la víctima o la de un tercero por el cual no se deba responder a la Ley del Consumidor.³⁷

2.2.1.14.2. EXTENSION DEL RESARCIMIENTO.

La extensión de la responsabilidad en los daños producidos por los productos alimenticios se rige por las mismas disposiciones que los cuasidelitos. Así se ha establecido en las Jornada Nacionales de Derecho Civil, puesto que no existe razón alguna para establecer una limitación cuantitativa en la responsabilidad objetiva.

En consecuencia, son indemnizables las consecuencias inmediatas y las mediatas previsibles. La reparación comprende asimismo el daño moral.³⁸

2.2.1.14.3. LOS DAÑOS PUNITIVOS. SU POSIBLE APLICACIÓN A LA INDUSTRIA ALIMENTICIA.

Como bien enseña el profesor Jacques Kusters, los daños punitivos tienen una doble función: por un lado, son una sanción por una conducta temeraria y -por otro lado- tienen un efecto disuasorio para el causante del daño. Este interesante instituto tuvo su origen en el derecho anglosajón; es por ello que es conocido en casi todo el mundo como “punitive damages”.

El profesor Ramón Daniel Pizarro sostiene que podría resultar impropio hablar de daños punitivos, dado que lo que se está sancionando no son los “daño”, sino la conducta que produce esos perjuicios.³⁹

³⁷ OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA LEY DEL CONSUMIDOR DEL 2012 ARTICULO 67

³⁸ JORNADAS NACIONALES DE DERECHO EDICION II ACUERDO 3894 AÑO 2013

³⁹ DAÑOS PUNITIVOS DENTRO DEL COMERCIO SEGÚN JACQUES KUSTERS EDICION II PAG. 90 AÑO 2012

2.2.1.15. EL SENTIDO DE LA APLICACIÓN DE LOS DAÑOS PUNITIVOS EN LA “TEORIA GENERAL DE LA REPARACION” POR LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR PRODUCTOS ALIMENTICIOS.

La moderna doctrina viene insistiendo desde hace años en un cambio de enfoque filosófico de la cuestión, puesto que en la “Responsabilidad Civil”, se miraba al “dañador”(y a partir de allí, se elaboraba todo el andamiaje jurídico); en cambio ahora en la Teoría General de la Reparación de Daños, el epicentro del sistema es la “víctima”, y desde esa perspectiva se trata de buscar los elementos para el resarcimiento del daño sufrido. A su vez, dentro del concepto de la Teoría General de la Reparación, si bien el resarcimiento pleno del daño, es uno de sus pilares básicos, entendemos que axiológicamente hablando- previamente, se debe intentar por todos los medios que el daño no se produzca.⁴⁰

En efecto, no cabe ninguna duda, que deviene mucho más importante prevenir que reparar, dado que muchas veces la mentada “compensación de daños” es tan sólo un paliativo imperfecto y otras veces deviene casi imposible volver las cosas al estado anterior.

Es en este contexto donde los daños punitivos pueden llegar a tener un inestimable valor, porque tendrían un efecto disuasorio sumamente importante, para evitar muchos daños (que luego son irreparables o cuya satisfacción llega demasiado tarde).

2.2.1.16. LA APLICACIÓN DE LOS DAÑOS PUNITIVOS EN OTRAS AREAS DEL DERECHO DE DAÑOS.

Dentro de la gran cantidad de antecedentes extranjeros, existen algunos que tienen -casi - el carácter de arquetipos. Entre ellos, puede mencionarse el caso del “Ford Pinto”, sobre el cual realizaremos algunas

⁴⁰RESPONSABILIDAD CIVIL PRODUCIDA POR PRODUCTOS ALIMENTICIOS EDITORIAL I PAG. 47 AÑO 2013

breves referencias, tratando de analizar aquellas cuestiones que podrían llegar a ser de interés, para su aplicación a los productos alimenticios, especialmente en lo referente a la prevención y el carácter disuasorio.

Así es que en el caso del “Ford Pinto” (“Grimshaw vs. Ford Motor Company”)⁴¹ un jurado de California otorgó la suma de U\$S125.000.000, en concepto de punitive damages. El motivo de las sanciones aplicadas, se debió a que la empresa Ford, sabía -en forma concreta- que existía una altísima posibilidad de que explotaran muchos de los vehículos -al producirse un choque-, como consecuencia de una falla de fabricación.

Nótese la importante función preventiva y disuasoria de los daños punitivos, puesto que en lugar de esperar que explotaran más automóviles (y luego -tardíamente- intentar alguna reparación para las víctimas o sus herederos), se logró que la Ford Motor Company retirara del mercado los automóviles “Ford Pinto” y de esta manera prevenir otros hechos.

Duele reconocer que nuestro país se encuentra a años luz de la prevención de daños, dado que -evidentemente- todavía no hemos internalizado la importantísima trascendencia de lograr que el daño no se produzca.

Basta recordar el caso “Fiat Duna”, para darnos cuenta de los enormes iniquidades de nuestro sistema. En efecto, en este caso jurisprudencial se probó fehacientemente que algunos automóviles tenían un defecto de fábrica (el portamasas tenía un exceso de fósforo), pero -no obstante ello -, la Sentencia de la Sala “D” de la Cámara en lo Comercial rechazó el reclamo de la víctima.

⁴¹ WWW.UNDERWORDL.COM

Es menester resaltar que el caso “Ford Pinto” se diferencia del “Ford Duna” en el hecho de que, en el primero, el fabricante sabía concretamente que el vehículo tenía un defecto de fábrica (que lo tornaba peligroso); en cambio entendemos, la Fiat no tenía conocimiento cabal de la falencia de construcción del vehículo.

Pero, luego de realizada la pericia técnica pertinente, allí sí la Fiat (Sevel) conoció -concretamente - el defecto de construcción, y es a partir de ese momento cuando tendría que haber alertado (a través de publicidad, en diarios, radios, televisión, etc.), el peligro que existía en la utilización de los vehículos y requerirle a los usuarios que concurran a las concesionarias para solucionar la cuestión.

Como consecuencia de ello, de aceptarse nuestra postulación a favor de los daños punitivos, los distintos damnificados n accidentes por el defecto de construcción de la Fiat Duna (después que conoció el riesgo -merced a la pericia técnica realizada en el juicio-) podrían requerirle sanciones punitivas, puesto que no habría hecho nada para alertar a los consumidores y evitar mayores perjuicios. Ello es así, dado que antes que la Fiat supiese de la falencia en la construcción del automóvil, sería responsable objetivamente por los daños ocasionados(aunque no le aplicarían los daños punitivos. Pero después de conocer en forma específica la “falla” que tenían los vehículos, y a pesar de ello no hizo nada (demostrando que no le preocupaban los daños que pudieran sufrir los usuarios), sí se le podrían aplicar los daños punitivos, ya que ocultó el problema de los automotores.⁴²

Con relación a los productos alimenticios, la aplicación de los daños punitivos deviene fundamental, habida cuenta que es una de las situaciones donde, en general, más desprotegida se encuentra la sociedad. Incluso, debe meritarse a los productos alimenticios a

⁴² REVISTA JURIDICA INTERNACIONAL

diferencia de otros productos de comercialización masiva, ya que son consumidos en forma indiscriminada, por personas de todas las edades, muchas de las cuales son indefensas a estas intoxicaciones (niños, gente de edad avanzada).

Por lo antes expuesto, es que entendemos que la aplicación de los daños punitivos en los casos de productos alimenticios, deviene de importancia fundamental, para intentar evitar daños que luego -muy posiblemente -, van a ser de casi imposible reparación.

2.2.1.17. LA “RESPONSABILIDAD SUBJETIVA” TRADICIONAL Y LOS DAÑOS PUNITIVOS, SU DISTINCION.

La sanción que se busca, a través de los daños punitivos, tiene como finalidad un sentido preventivo, pero no como base del sistema de reparación, sino como otra herramienta adicional del plexo jurídico. Los daños punitivos no cambian las pautas de las distintas vías de reparación, sino que se trata de “sanciones” que son un plus por sobre las indemnizaciones normales.⁴³

Como consecuencia de ello, en los daños punitivos, si bien se analiza la conducta del dañador, ello no implica que se pretenda -bajo ningún punto de vista - volver a las ya superadas concepciones que sostenían que la responsabilidad subjetiva era la columna vertebral de nuestro Código Civil, sino que por el contrario los daños punitivos no cambiarían las vías de reparación que correspondan (por ejemplo la responsabilidad objetiva), y funcionarían como un agravante por sobre las indemnizaciones que se puedan llegar a otorgar.

Reiteramos que aquí se encuentra una de las diferencias fundamentales (entre daños punitivos y la responsabilidad subjetiva), dado que esta

⁴³SANCIONES DE LOS DAÑOS PUNITIVOS EN EL COMERCIO EDICION VII PAG 09 AÑO 2009

última es una de las tantas vías de reparación; en cambio, los daños punitivos son un agravante sancionatorio al dañador (por encima de la reparación propiamente dicha).

2.2.1.18. LOS DAÑOS PUNITIVOS Y SU DIFERENCIA CON EL DAÑO MORAL “SANCIONATORIO”

Entendemos que existen diferencias fundamentales, entre ambos institutos, dado que, entre otras, es menester recalcar que no compartimos que el daño moral tenga carácter “punitivo”, y - por otro lado - se pueden aplicar los daños punitivos, aunque no exista daño moral.

En efecto, adhiriendo a la doctrina mayoritaria, no compartimos la tesitura de que el “daño moral” tiene carácter “punitivo”, sino que por el contrario debe analizárselo desde la óptica de la “reparación”.⁴⁴

En segundo término, creo pertinente resaltar que existe una total independencia entre la aplicación de los daños punitivos y la existencia -o no- de daño moral de la víctima. Ello es así puesto que los daños punitivos exceden la propia individualidad de la víctima, y tienen por finalidad básica la protección de la sociedad en general, para tratar de “prevenir” y evitar que nuevos daños puedan llegar a producirse.

Es necesario “disuadir” a las empresas de la industria alimenticia, que puedan llegar a conocer que un producto es defectuoso, a que analicen si resulta más “barato” - por ejemplo - pagar las indemnizaciones de las víctimas, o cambiar partes de la línea de producción y efectuar las recompras de los elementos fallados.

Hoy en nuestro país (mientras no se apliquen los daños punitivos), cualquier empresario puede tener la libertad de analizar (especular) si le conviene más (para su tasa beneficio), deja que un producto defectuoso

⁴⁴ DAÑOS PUNITIVOS SEGÚN NICHOPASSMORE EDICION V PAG. 340 AÑO 2011

produzca daños⁴⁵ (y luego indemnizarlos), o realizar las modificaciones pertinentes, para que ese producto o servicio defectuoso, no cause daño al sociedad, y máxime en el ámbito de la alimentación, especialmente, en la captación de jóvenes, verbigracia: alimentos para regímenes, que no poseen sustancias nutritivas suficientes, etc.

2.2.1.19. LA CUANTIFICACION DE LOS DAÑOS PUNITIVOS.

Los daños punitivos tienen una función “sancionatoria” y “disuasoria” tendiente a evitar que ciertas conductas, teñidas de una evidente culpa grave, no se repitan en el futuro.

Existe el temor que se pueda llegar a condenar el pago de sumas exageradas que desequilibren el sistema macroeconómico.

Entendemos que para despejar esas dudas, podemos acudir al análisis económico del derecho, dado que creemos que los daños punitivos, tendrían que estar íntimamente relacionados con la “tasa de beneficio” que obtiene el demandado en su empresa y en relación con el ahorro de costos por el daño ocasionado.

Proponemos que los daños punitivos deben guardar relación con la “tasa de beneficio” y el ahorro de costos que habría obtenido el demandado; también tienen que tener entidad y magnitud suficientes para disuadir al dañador, para no repetir esa conducta; debe meditararse la conducta del victimario; tiene que tenerse a la vista la cantidad de damnificados; deben ponderarse las consecuencias dañosas para la sociedad en general y los “consumidores en particular, etc.”⁴⁶

⁴⁵ENRIQUE POZO Y LOS DAÑOS PUNITIVOS SANCIONATORIOS EDITORIAL II PAG. 213 AÑO 2010.

⁴⁶ CUANTIFICACION DE DAÑOS PUNITIVOS EDICION III PAG 743 AÑO 2013.

2.2.1.20. EL DESTINO DE LOS DAÑOS PUNITIVOS EN LA INDUSTRIA ALIMENTICIA.

Es pertinente sancionar al demandado, lo correcto sería que esos montos sean destinados a la creación de una Revista destinada a la información de las consumidores, respecto de los productos alimenticios (como se hace en España, en el Ayuntamiento de Bilbao con la Revista Kib, aun cuando la misma excede el marco alimenticio, y se extiende a todo el ámbito de usuarios y consumidores).⁴⁷

En nuestra opinión si el damnificado que reclama los daños punitivos no recibe aunque sea un porcentaje, es muy posible que no los reclame (porque no va a tener interés en los mismos); de esta forma, es que entendemos que quien peticona los daños punitivos tiene que tener alguna participación en el cobro de los mismos.

Así pues, podría llegar a ser pertinente, analizar la posibilidad que, de los montos de los daños punitivos obtenidos, se destine una parte a quien los reclamó y la otra a educación, salud, justicia y publicaciones para el consumidor.

2.2.1.21. PARA SU APLICACIÓN EN LA INDUSTRIA ALIMENTICIA.

Para finalizar estos breves pensamientos, entendemos pertinente resaltar que los daños punitivos podrían ser aplicables a la industria alimenticia, ya que si bien las “sanciones” no son habituales en nuestro ordenamiento jurídico, también es menester resaltar que no le son totalmente extrañas. Así mismo, también resulta propio resaltar que dado que dentro de la filosofía de la Teoría General de la Reparación de Daños, uno de los hitos más importantes es tratar de extremar las medidas, para intentar prevenir y evitar que el daño se produzca, es que los daños punitivos podrían

⁴⁷WWW.REVISTAKIB.COM

servir para dichos fines; especialmente, por la trascendental importancia que tienen los alimentos, que generalmente va dirigida a niños y adolescentes. Por último, creemos oportuno sostener que una aplicación razonable de los daños punitivos puede llegar a producir efectos muy interesantes, particularmente para la protección de los consumidores y usuarios, en el área de los productos alimenticios.

2.2.1.22. JURISPRUDENCIA.

Daños causados por productos elaborados

La autorización por parte de la autoridad administrativa de control para la puesta en el mercado de productos elaborados no exime de responsabilidad al fabricante si el producto causare daño en razón de un vicio de fabricación. De otro modo, se exoneraría al fabricante que, escudándose en una autorización estatal, puso en el mercado un producto dañoso. Los controles estatales integran la protección del consumidor, por lo que resultaría desatinado considerarlos eximentes de responsabilidad del fabricante si el producto, no obstante, causa daño, sea por la deficiencia del control estatal o por defectuosa elaboración.⁴⁸

El tema referido a los daños sufridos por un vicio de fábrica latente en una cosa por quien no mantenía relación jurídica alguna con el fabricante que lanzó al mercado la cosa potencialmente dañosa, convocó una finalidad notoria y loable de protección a todos aquellos consumidores que sin intervención culpable o dolosa de su parte hubieran experimentado lesiones de orden personal o patrimonial. Este problema, tiene gran trascendencia en nuestro tiempo dadas las características de la producción en serie de bienes elaborados y, aunque se intensifiquen las medidas técnicas de control y seguridad sobre los procesos de fabricación no es descartable la existencia de un cierto porcentaje de productos que,

⁴⁸ DAÑOS OCACIONADOS AL CONSUMIDOR EDICION I PAG. 329 AÑO 2013

sea por deficiencia del material utilizado para abaratar su costo, sea por ineficiencia de la mano de obra, entran en el proceso de comercialización en condiciones peligrosas para los consumidores.

A los efectos de fundamentar la responsabilidad por los daños producidos por vicio de elaboración de productos de consumo masivo, no cabe aplicar la normativa del Cód. Civil, sino la que emana misma Ley de Defensa del Consumidor,⁴⁹ ello así pues, toda vez que es evidente que el fabricante que se ha desprendido del dominio y posesión de la cosa deja de ser dueño o guardián de responsabilidad.

Se sostiene en doctrina que para apreciar la culpa del fabricante de un producto causante del daño a un consumidor, no es indispensable precisar cuál de los elementos integrantes del proceso industrial es el que ha fallado, basta apreciar que ha habido falla, pues eso es lo que define la culpa: omisión de diligencias apropiadas que de haberse adoptado habrían evitado el mal al tercero. En el caso, el vicio de fabricación prueba la falla del fabricante.

La figura del propietario de restaurante que en forma profesional y habitual prepara platos de comida empleando en su elaboración ya materias primas componentes extraídos de la naturaleza o fabricados directamente por él, ya componentes (condimentos, sustancias aditivas o alimentos) producidos y suministrados en forma onerosa o gratuita por terceros ha de ser tipificado como la de fabricante o elaborador de productos para el consumo.

Quien comercializa un producto fabricado por un tercero, pero con su marca propia, se obliga a asegurar la calidad de la mercadería, y aquella circunstancia no lo exime de actuar conforme a las exigencias legales, pues la responsabilidad empresarial exige que la actividad que desarrolla

⁴⁹LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL 2012

el empresario esté rodeada de seriedad y sea respetuosa de la confianza que en él depositan los consumidores, cuya buena fe es amparada por la ley.

Recae sobre las espaldas del vendedor el deber de garantizar al adquirente (consumidor) la vigencia del producto y si advinieron consecuencias dañosas aquel deber fundado en los arts. 1198, 512 y 902 del C: Civil, resulta violado. No se trata de una simple falla sino de una íntima violación del contrato. La causa de pedir del actor reside en el ya reiterado deber contractual de compraventa con fundamento en los arts. Citados.

Si bien el consumidor soporta un riesgo que no crea, por lo que los daños provenientes del uso o consumo de productos elaborados que sufre en su persona o bienes, obligan al resarcimiento por los responsables, constituye una de las cuestiones basales en esta materia el que la búsqueda y determinación precisa del responsable.

Con fundamento en los principios de la buena fe, es precisable que el vendedor no fabricante contrae una obligación de seguridad por los daños intrínsecos y extrínsecos que el producto pueda ocasionarle respecto al consumidor, de la que puede liberarse en tanto el vicio fuere de fabricación o él no haya tenido ni debido tener conocimiento del defecto en razón de su arte o profesión o le haya sido imposible controlar la calidad del mismo y no haya asumido personalmente la garantía.

El consumidor o usuario es el eslabón final y más débil en la cadena de consumo, y esa es la razón por la que se subsume la cuestión relativa a la responsabilidad por daños en esta materia dentro del campo de la teoría de la responsabilidad objetiva, desde que en esta época de enormes progresos científicos y tecnológicos en la producción masiva de bienes, se requiere una concepción solidaria del derecho.

La enorme dificultad que ha de hallar el consumidor damnificado para probar la culpa del fabricante o para repeler su intento de probar que no ha habido culpa de su parte, induce a considerar como objetiva la responsabilidad del fabricante demandado.

Se entiende por responsabilidad del productor no sólo la de este o el fabricante o distribuidor, sino la de toda aquella persona física o jurídica que intervenga en la cadena de comercialización, hasta llegar al consumidor. Pese a que este contrata sólo con el último eslabón de la cadena debe prescindirse de lo que en otros tiempos fue un elemento clave para la atribución de la responsabilidad civil: la culpa, para sustituirla hoy por un concepto objetivo que solo atiende a la responsabilidad de quien, de una manera u otra, introduce en el mercado los productos o servicios causantes del daño. Carátula: Miño Alfredo C/ Sleiman Mario S/ Daños y Perjuicios (27-8-98).⁵⁰

Tratándose de una demanda de daños y perjuicios derivados de un producto cuyo rendimiento fue inferior a las previsiones, el caso debe juzgarse según las disposiciones de la responsabilidad extracontractual, con la búsqueda de una imputación subjetiva, correspondiendo a la parte actora la demostración del daño, del obrar culpable o negligente de la demandada.

Cuando no se trate de la existencia de un vicio o defecto en el producto que provoca daños inesperados, ajenos al acontecer normal, sino de que el mismo no posee la calidad deseada o su rendimiento es inferior a las previsiones, la averiguación debe limitarse a la comprobación de si ha mediado culpa o negligencia en la elaboración, fundándose la responsabilidad ante el consumidor en los principios generales.

⁵⁰ALFREDO MIÑO PRODUCTOS CAUSANTES DEL DAÑO EDITORIAL II PAG.79 AÑO 98

El fabricante para liberarse de responsabilidad deberá a su vez destruir la presunción de culpa que resulta de haber elaborado el producto nocivo. Acreditado esto por parte del accionante frente al fabricante, la forma que éste tiene para destruir esta presunción de culpa, es acreditando el caso fortuito, la fuerza mayor o la culpa del demandante, por haber usado un producto en contra de las indicaciones o en contra de los prospectos y de la forma de utilización aconsejada.

Si bien la existencia de autorización estatal no exime de responsabilidad al elaborador si se acredita el vicio o defecto de fabricación del producto que motivó el daño, tal autorización posee relevancia si no se demuestra la existencia de una falla o de una incorrecta formulación química en el mismo y, por el contrario, se prueba que el producto atravesó los requisitos impuestos para obtener la autorización del Estado.

La existencia de factores extraños al producto, con aptitud suficiente para modificar el resultado esperado por el consumidor, permite considerar que la relación causal entre el empleo del producto y el resultado obtenido no ha sido satisfactoriamente acreditada.

Sobre el vendedor pesa una responsabilidad contractual, si se trata de quien vende habitualmente mercaderías de un ramo determinado y que tiene un giro comercial o negociable de esa naturaleza, por lo que asume una obligación de seguridad o de garantía de que la cosa vendida no causará daño al comprador o a sus bienes, por causa o defecto o vicio que la tornen nociva.

No puede hacerse extensivo el deber de seguridad, a quien, sin ser fabricante ha vendido ocasionalmente el producto, y no hace de esa venta una profesión habitual y permanente. Siendo de señalar, además, que el

deber de seguridad, dentro de la esfera contractual, tampoco debe hacerse extensivo a quien carece del control de calidad.⁵¹

No cabe imponer responsabilidad al fabricante de un automotor porque una de sus piezas era de mala composición química, si no puede aseverarse que la composición química constituía un límite esencial por sobre el cual la pieza hubo de ser desechada como inapta para su incorporación al vehículo, aunque poseyera la dureza requerida. J

Sería demasiado liviana la fundamentación exonerante de responsabilidad en una presunción de conocimiento de que el producto era nocivo, a consecuencia de la mencionada campaña a que hacen referencia los testigos de los avisos publicitarios de los que no hay certeza que el accionante tuvo conocimiento.

No es imputable responsabilidad jurídica al fabricante que procedió dentro de la general pobreza industrial y económica del medio.

2.2.2. LEGISLACION.

NORMAS CONSTITUCIONALES DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES.

La Constitución de la República, habla sobre los derechos garantizados por el Estado a las personas, consagra lo siguiente:

“El derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.⁵² En esta disposición constitucional el Estado claramente incorpora los Derechos de

⁵¹ PERJUICIO POR DAÑOS DEFECTUOSOS EDICION II PAG. 42 AÑO 2013

⁵² CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR AÑO 2008

los Consumidores dentro de los derechos fundamentales de las personas que son reconocidos y garantizados por él.

La Constitución, se refiere exclusivamente a los Consumidores y dispone el establecimiento de mecanismos que permitan la protección a los Derechos de los Consumidores.⁵³ Así, prevé el contenido de una ley que establezca el control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños, mala calidad de bienes y servicios, interrupción de los servicios públicos y las sanciones por la violación a estos derechos.

Es interesante apreciar que la Constitución también protege a las personas como consumidores o usuarios de los servicios públicos, estableciendo incluso que el Estado y las entidades autónomas sean responsables en caso de que los Derechos de los Consumidores sean desconocidos. Esta norma hace diferencia con otras legislaciones que restringen el concepto a usuarios de servicios públicos y no incluyen al estado como proveedor de servicios públicos.

La Constitución, hace una referencia al Defensor del Pueblo y dispone que este funcionario defienda y excite la observancia de los derechos fundamentales que la Constitución garantiza. A mi entender, este cuerpo legal establece, en esta disposición, una atribución que se debería ser observada en el procedimiento y sanción de las infracciones que afectan a los consumidores. Si la Defensoría del Pueblo acata esta disposición y garantiza el respeto irrestricto de los Derechos de los Consumidores consagrados en la Constitución, así como en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la protección al consumidor podría llegar a ser una realidad, aunque existen otros aspectos que deben ser analizados en forma seria y que en cierto sentido podrían ser limitantes para el Defensor

⁵³Constitución de la República del Ecuador del 2008

del Pueblo, en la protección de los Derechos de los Consumidores; me refiero a que no tiene potestad para administrar justicia y para dirimir controversias entre proveedores y consumidores, por no tener calidad de juez, la misma que solo puede darla la ley. Este aspecto lo analizaremos con mayor profundidad cuando tratemos el procedimiento consagrado en la ley para las infracciones en contra de los Derechos de los Consumidores.

Nuestra Constitución, determina las obligaciones del Estado dentro de una economía social de mercado y claramente establece que al Estado le corresponderá:

Proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad”. Esta norma es clara y concreta y permite que la autoridad jurisdiccional o administrativa realice una eficaz protección al consumidor, aunque en la práctica esto no suceda.

El Estado tiene entonces, el marco constitucional adecuado para proceder a una defensa óptima de los Derechos de los Consumidores, sin embargo, existen varios factores que inciden directamente en la eficaz reparación de los derechos del consumidor, entre los que se destacan dos que considero los más importantes: uno de ellos, es la falta de especialización de los funcionarios con jurisdicción para juzgarlas infracciones a la Ley; y, el otro problema, es que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor⁵⁴ no establece un procedimiento eficaz, que aplicando la economía procesal tienda a una reparación inmediata de los Derechos de los Consumidores.

⁵⁴LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, fue expedida dos años después de la Constitución Política de la República y reemplazó a la Ley de Defensa del Consumidor de 1990. Además, es una Ley Orgánica, por lo que, por norma constitucional, está sobre cualquier otra ley que se le oponga. Este cuerpo legal nace de la necesidad de ejercitar los derechos y principios consagrados en la Constitución, partiendo de un claro objetivo, que es el de buscar equilibrio entre proveedor y consumidor. El legislador ha efectuado un esfuerzo por incluir dentro de esta Ley los principios constitucionales que hacen alusión a la calidad óptima, libre elección e información adecuada y veraz sobre los bienes y servicios, así como los mecanismos de procedimiento de defensa del consumidor para la reparación e indemnización por deficiencias, daños, mala calidad de bienes y servicios, por la interrupción de los servicios públicos; y, las sanciones por las infracciones o violaciones de los Derechos del Consumidor.

La Ley de Defensa del Consumidor contiene, así mismo, disposiciones que aluden a la Defensoría del Pueblo como el órgano competente para conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas que presente cualquier consumidor, esto es lo que reza el artículo 81 de la Ley en referencia.⁵⁵

En general, nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor inserta en ella principios de avanzada en materia de protección al consumidor, así por ejemplo, como ya lo mencionamos anteriormente, en la definición del concepto mismo del consumidor incluye también a los usuarios; en este hecho, que es debatido por diferentes tratadistas y aún en varias legislaciones, no existe consenso respecto a considerar a los usuarios dentro del concepto de consumidores, sino que algunas hacen una

⁵⁵ LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR ACTUALIZADA A MAYO DEL 2013

distinción entre estos dos actores, pero siempre con un sentido de protección para ambos.

En cuanto a los profesionales o proveedores que se dedican habitualmente actividades productivas, algunas legislaciones aceptan la protección de las leyes del consumidor, en cambio nuestra ley considera que la protección es exclusiva para los consumidores. Además, podemos decir que el criterio de protección al consumidor excluye a la prestación gratuita, pues el elemento de la onerosidad es fundamental para calificar a una persona como consumidor; en el mismo ámbito, podemos mencionar que nuestra ley excluye a los intermediarios como consumidores, es decir, a las personas que compran productos para manufacturar otros partiendo de aquéllas, lo cual sí es reconocido en otras legislaciones, como la mexicana. Por estas consideraciones, nuestra Ley, con algunos ajustes necesarios, sería adecuada en la parte sustantiva, sin embargo, en la parte adjetiva y la que tiene que ver con la aplicación o ejecución de las normas tendientes a lograr una efectiva protección del bien jurídico tutelado, tiene serias falencias y necesita cambios, para asegurar a los consumidores un procedimiento ágil, eficaz y oportuno que permita una efectiva restauración del derecho violado.

SANCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el Capítulo XIII, Art. 70 y siguientes, establece disposiciones sobre las infracciones y sanciones.⁵⁶ Así, se establece una sanción general para las infracciones que no tienen sanciones específicas. La sanción general es una multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América, y si es del caso el decomiso

⁵⁶LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ARTICULO 70

de los bienes, o la suspensión del derecho de ejercer actividades en el campo de la prestación de servicios o publicidad.

Las autoridades que tienen jurisdicción y competencia para conocer estas infracciones y sancionarlas, son los Comisarios e Intendentes de Policía, hasta que se designen a los jueces de Contravenciones.

Hasta el artículo 80 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se describe una serie de infracciones con la correspondiente sanción. Es importante mencionar el Artículo 71 de esta Ley, el cual trata sobre la indemnización, reparación, reposición y devolución. Es decir, el consumidor al cual se le haya causado perjuicio tiene derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios, a la reparación gratuita del bien. De no ser posible esto, tiene derecho a la reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en el plazo máximo de treinta días en los casos determinados, en el Artículo 71 de dicha Ley. En el caso de los usuarios de servicios públicos, estos tienen derecho a que se les restituya el valor pagado, además, el proveedor será sancionado con una multa.⁵⁷

2.2.3. DERECHO COMPARADO:

2.2.3.1. LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR LOS DAÑOS CAUSADOS POR LOS PRODUCTOS ELABORADOS EN EL AMBITO DEL MERCOSUR:

El Tratado del Mercado Común del Sur (en adelante Mercosur) fue suscripto por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay el 26 de Marzo de 1991. Dentro de la estructura integrativa del Mercosur ocupan un lugar

⁵⁷ARTICULOS 71 Y 80 DE LA LEY DEL CONSUMIDOR

destacado los problemas vinculados con la protección al consumidor, se impone por lo tanto su tratamiento específico.⁵⁸

Este mercado ha incrementado el intercambio de bienes y servicios entre las distintas naciones y la de este mercado común tiende a una disminución de los precios, así como a un mejoramiento en la calidad de tales bienes y servicios. En tal sentido dentro de poco tiempo llegara el día en que un habitante de cualquiera de los países signatarios podrá comprar por ejemplo un lavarropas en un país y pasar la frontera con el sin dificultad alguna, pero al llegar a casa, se puede encontrar con que la ficha del aparato no entra en los toma corrientes o que el motor este previsto para una tensión diferente, etc... todos estos problemas se multiplican en el amplio universo de productos y servicios, así como en el de las piezas, repuestos, partes, componentes, materias primas y semielaboradas, y para darle solución es necesario armonizar las normas de los distintos países. De este modo se atiende a la mencionada armonización de las normas vigentes en el Mercosur con el objetivo básico del proceso de integración, que es lograr un piso mínimo de seguridad de los productos.

El usuario de un producto o el destinatario de un servicio proveniente de otro país merecen la misma protección que en el caso de que dicho bien o servicio derivase del tráfico nacional, para lo cual debe armonizarse el comercio internacional con la necesaria defensa al consumidor.

La Asamblea General de las Naciones Unidas estableció como idea central de protección de los consumidores, una directiva tendiente a que los gobierno establezcan o mantengan medidas jurídicas o administrativas encaminadas a permitir que los consumidores o en su caso las organizaciones competentes obtengan compensación mediante

⁵⁸WWW.MERCOSUR.COM

procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos , justos poco costosos y asequibles.

La ONU cuenta con la Asociación Internacional de Asociaciones de Consumidores (Ioc) que agrupa a entidades de más de setenta países, con sede central en la Haya, que en 1986 estableció en Montevideo una oficina regional para América Latina.⁵⁹

Volviendo al ámbito del Mercosur uno de los propósitos fundamentales de los suscriptores del mismo es el compromiso de los Estados partes de armonizar sus legislaciones en las áreas pertinentes para lograr el fortalecimiento del proceso de integración. Pero no nos olvidemos que esa tendencia global a la armonización e integración económica y a la apertura de las economías nacionales, inunda los mercados de productos y servicios extranjeros, imposibilitándose al consumidor la obtención de la tutela de su derecho en especial por la dilución de la responsabilidad en un proceso internacional de fabricación distribución promoción y financiación. Es por ello que la idea central que debe presidir esta compatibilización de legislaciones consiste en el presupuesto indiscutible de que el consumidor debe merecer una protección específica.

EUROPA:

El Consejo de las Comunidades Europeas adoptó el 25/07/85 la directiva relativa a la aproximación de las disposiciones legales reglamentarias y administrativas de los estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. La directiva fue notificada a los estados miembros a los fines de emprender la importante labor de la armonización de sus respectivas legislaciones internas.

⁵⁹ ACUERDO INTERNACIONAL 2398 DE LA ONU – MAYO DEL 2013

La reparación de los daños sufridos aparecía en el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores como un derecho fundamental del consumidor. Además se consideraba la armonización del derecho sobre responsabilidad por el hecho de los productos elaborados, como una acción realmente prioritaria a desarrollar dentro de la protección de los intereses económicos del consumidor.

Según Gabirel Stiglitz, la regulación de la responsabilidad del productor por los entes supranacionales, tiende a eliminar, mediante la coordinación de las legislaciones de los Estados miembros, los inconvenientes que la disparidad normativa existente en la materia acarrea sobre el funcionamiento mismo del mercado europeo, con repercusión, asimismo, sobre las posibilidades de tutela del consumidor.⁶⁰ Dos son los principios en los que se encaminan las directivas de la Comunidad Económica Europea:

La reducción de las distorsiones de la competencia comercial que resultan de las diversiones legislativas de los estados

La obtención de tutela homogénea del consumidor dentro de la comunidad.

Las directivas de la mencionada comunidad se orientan hacia un programa que tiene presentes los intereses de la empresa, la racionalización de la circulación de productos o el control de la competencia entre las empresas, ese es su objetivo fundamental.

La responsabilidad por el hecho de los productos elaborados es bajo la óptica de la evolución del derecho de daños tanto en los países continentales como en los países del common law, desde el punto de

⁶⁰GABIREL STIGLITZ EDITORIAL II PAG. 194 AÑO 2012.

vista doctrinario una cuestión de gran importancia, por supuesto que no hay un trasplante automático de dicha jurisprudencia norteamericana, sino que se han tenido en cuenta las peculiaridades de cada sistema, lo cual es perfectamente aplicable a la realidad latinoamericana ya que la situación de los países europeos es distinta a la de los países signatarios del Mercosur.

En el caso europeo es importante tener en cuenta el hecho de que sea precisa una intervención normativa de los estados, lo que supone que no nos hallamos ante un texto acabado, sino que puede sufrir pequeñas modificaciones al ser adaptado por cada país a su derecho interno como lo pusieron de relieve destacados juristas españoles.

En 1985 una directiva Europa fijo un plazo de 3 años, a partir de su notificación, para que cada país dictara las disposiciones legales conforme a la misma, una vez transcurrido dicho plazo los justiciables quedan autorizados a fundar sus acciones en lo que ella dispone. Las mismas pautas han sido tenidas en cuenta en el Tratado de Asunción, toda vez que su artículo 1º infine habla del compromiso de los distintos países de armonizar sus legislaciones.⁶¹

Régimen de Responsabilidad Objetiva o sin Culpa:

En el ámbito particular de la responsabilidad civil por los daños causados por los productos elaborados, es de la mayor importancia determinar el factor de atribución que deberá ser tomado en cuenta a los efectos de concretar el deber de resarcir a favor del damnificado, conforme se desprende de una rápida lectura de las distintas leyes específicas de protección al consumidor vigentes en diferentes países, así como en los proyectos sobre la materia presentados a nuestro Congreso Nacional. Por ejemplo el Consejo de las Comunidades Europeas en su art. 4º dice que

⁶¹ WWW.REVISTA JURIDICAINTERNACIONAL.COM

la víctima está obligada a probar el daño, el defecto y la relación de causalidad entre el defecto y el daño. Pero ello no significa que deba probar la culpa del causante del daño. Así en la exposición de motivos de la mencionada directiva se estableció que solamente la responsabilidad sin culpa del productor, permite resolver de modo adecuado el problema, propio a nuestra época de tecnicidad creciente, de una atribución justa de los riesgos inherentes a la producción técnica moderna.

El Objeto de la responsabilidad Civil tiende a la reparación de los daños causados a la víctima. Dicho efecto revela el carácter absoluto por el establecimiento de un régimen necesariamente común a los contratantes y a los terceros víctimas de los daños, que subraya una nueva aprehensión por el derecho, absoluta, acerca de las relaciones entre el acto de producción y el acto de utilización del producto, y que hace nacer un crédito de indemnización en cabeza de la víctima al momento del accidente en la utilización del producto.

En nuestro país dicho criterio queda plasmado por la recomendación que al respecto se hizo en las VIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil, recomendando por los tanto la promulgación de normas específicas que establezcan la responsabilidad objetiva del fabricante en razón de los daños causados por los productos elaborados. Asimismo el proyecto de unificación legislativa Civil y Comercial propicia la reforma de los art. 1113 y 2176 del C.C. con el objeto de implementar una imputación objetiva de la responsabilidad en materia de productos de consumo, conforme a las modernas tendencias sobre el particular vigentes en los distintos países.⁶²

Únicamente un régimen de responsabilidad objetiva del productor permitirá resolver de modo adecuado el problema de la protección del consumidor o usuario, propio de una época de prodigioso progreso

⁶² VII JORNADA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS CIVILES DEL 2013

científico y tecnológico en la producción masiva de bienes y dentro de una concepción solidarista de las normas que defendemos vivamente.

Respecto de este tema, consideramos interesante hacer una breve reseña sobre la legislación vigente en el resto de los países que forman parte del mismo:

BRASIL:

El código de defensa del consumidor instituyó un régimen especial de responsabilidad objetiva, en efecto el artículo 12 se refiere a el fabricante, el productor, el constructor, nacional o extranjero y el importador, responden, independientemente de la existencia de culpa, por la reparación de los daños causados a los consumidores por defecto derivados del proyecto, fabricación, construcción, montaje, fórmulas, manipulación, presentación o acondicionamiento de sus productos , así como por informaciones insuficientes o inadecuadas sobre su utilización y riesgos.

El artículo 14^o del mencionado código atribuye idéntica responsabilidad al prestador de servicios y en el artículo 13^o atribuye responsabilidad subsidiaria al comerciante. Asimismo en los artículos 18^o y 20^o estipula que todos los integrantes de la cadena de producción y distribución responden por vicios redhibitorios.⁶³

PARAGUAY:

La ley 1.334 de defensa del consumidor y del usuario del año 1998,⁶⁴ considera a la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales en su artículo 6^o inciso f) como un derecho básico del consumidor. Sin embargo, no dispone normas especiales delegando

⁶³WWW.LEYDEFENSACONSUMIDORDEBRASIL.COM

⁶⁴LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PARAGUY ARTICULO 6 EDICION V AÑO 1998

en la legislación común lo concerniente a la reparación de los daños y perjuicios en su artículo 51º. El Código vigente desde 1987 unifica la legislación civil y comercial conteniendo una disposición muy interesante en su artículo 1846 que establece lo siguiente: "...el que crea un peligro con su actividad o profesión, por la naturaleza de ellas, o por los medios empleados, responde por el daño causado, salvo que pruebe fuerza mayor o que el perjuicio fue ocasionado por culpa exclusiva de la víctima, o de un tercero por cuyo hecho no deba responder".

Por lo tanto podemos observar la clara imputación objetiva de responsabilidad aplicable a quien daña al consumidor en la circunstancia expuesta.

URUGUAY:

La doctrina uruguaya más autorizada ha desarrollado el distingo entre la guarda de la estructura y la guarda del comportamiento, que diera lugar a controversias en la doctrina francesa. Con apoyo en al art. 1719 inc 3º del C.C. Uruguayo se ha considerado que en el ámbito extra-contractual responde objetivamente el fabricante por que asume la paternidad del producto, porque es un técnico cuya obra no debe tener fallas, y si las tiene deben ponerse a su cargo las consecuencias de tales defectos.⁶⁵

Según un proyecto originado en el Ministerio de Economía en el año 1994, el proveedor será responsable en forma objetiva de los daños causados por los vicios o defectos de los bienes o servicios a los consumidores sean estos contratantes o terceros.

PRODUCTO:

⁶⁵ OBLIGACIONES DEL FABRICANTE EN URUGUAY SEGÚN LA LEY DEL CONSUMIDOR URUGUAYA

En el caso particular de la responsabilidad por daños causados por productos elaborados, adquiere especial significancia determinar que se entiende por producto.

Ya hemos hablado del concepto de producto en puntos anteriores, por lo tanto consideramos importante aclarar que se entiende por **producto defectuoso** o defecto del producto, lo cual constituye la clave de la acción por responsabilidad civil derivada del hecho de los productos elaborados. Según una de las directivas europeas del año '85 un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad a la que una persona tiene legítimo derecho, teniendo en cuenta todas las circunstancias, incluso:

- la presentación del producto
- el uso que razonablemente pudiera hacerse del producto
- el momento en que el producto se puso en circulación

Pero, un producto NO se considerara defectuoso por la única razón de que posteriormente se haya puesto en circulación un producto más perfeccionado.

De esa forma el productor no será responsable de cualquier daño ocasionado en el uso o consumo de un producto, sino únicamente de los que tengan su origen en un defecto del mismo. Suprimida la exigencia de culpa como presupuesto de la responsabilidad, es preciso adoptar un límite, de tal manera que no se responda por la simple puesta en circulación de un producto.

Normas de derecho Internacional privado:

La marcha de constitución de nuestro Mercado Común del Sur trae como consecuencia un incremento en el intercambio de bienes y servicios en la región y la absoluta necesidad de establecer pautas o principios para

resolver los problemas que se pueden presentar, a fin de asegurar una adecuada protección a consumidores y usuarios, según lo hemos señalado reiteradamente. Por lo tanto hay dos aspectos importantes en esta materia consistentes en determinar el derecho aplicable a fin de resolver los conflictos planteados entre las distintas partes intervinientes, así como los órganos jurisdiccionales ante los cuales podrán acudir los consumidores reclamando los daños y perjuicios derivados del consumo o la utilización de productos nocivos o peligrosas o de la deficiente prestación de servicios.⁶⁶

Teniendo en cuenta que las normas del derecho internacional privado aparecen como uno de los instrumentos más apropiados para la defensa del consumidor, nos parece importante recordar que en las XIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil⁶⁷ se sostuvo que tanto en materia de responsabilidad contractual como en el ámbito de la extra-contractual o responsabilidad aquilina, corresponde aplicar:

- el derecho del estado del domicilio o de la residencia habitual del consumidor.
- el derecho del estado donde se producen los efectos dañosos.
- El derecho del estado del domicilio o del asiento principal de los negocios del demandado.

En todo caso, **se tendrá en cuenta el derecho más favorable al consumidor** sin exceder las posibilidades razonables de previsión por parte del proveedor.

En cuanto a la Jurisdicción Internacional en materia contractual se declaró que tienen jurisdicción los jueces del domicilio o de la residencia habitual

⁶⁶ ACUERDOS INTERNACIONALES PRIVADOS DEL 2013

⁶⁷DERECHO CIVIL INTERNACIONAL EDICION II TRATADO 3245 AÑO 2012.

del demandado o los del domicilio o de la residencia habitual del consumidor o los del lugar del cumplimiento de las obligaciones. En cambio en el ámbito extra-contractual será admisible la prórroga de jurisdicción sólo cuando es posterior al nacimiento del diferendo.

Pero sin un Órgano especializado con funciones Jurisprudenciales dentro de un esquema de integración es muy difícil que se logre el efectivo cumplimiento de la normativa y por el contrario que los estado miembros asuman conductas contrarias a las obligaciones contraídas. La Comunidad Europea cuenta con una Corte de la Comunidades Europeas, tribunal comunitario (con jurisdicción interna solo entre las comunidades) y naturalmente entre otras normas ocuparan un lugar destacado las relativas a la protección al consumidor o usuario.

En el anexo III del tratado de Asunción se contemplaron distintos aspectos relativos a la solución de conflictos. Como nos dice Miguel Ángel Ekmekdjian,⁶⁸ es imprescindible la existencia de un poder judicial comunitario, que permita la independencia del sistema comunitario, de las decisiones judiciales de los estados miembros, para generar un derecho judicial supranacional, que es también para que el proceso de la integración avance seriamente.

Hasta tanto se implemente un sistema de solución de controversias las consecuencias de la aplicación del tratado serán resueltas mediante negociaciones directas. De no encontrarse de dicha forma una solución los estados someterán la controversia a consideración del Grupo Mercado Común, el que emitirá recomendaciones. En caso de arribar a una solución dicho grupo elevara la controversia al Consejo del Mercado Común para que adopte las recomendaciones pertinentes.

⁶⁸MIGUEL ÁNGEL EKMEKDJIAN EDITORIAL I PAG. 32 AÑO 2013

A través del protocolo de Brasilia (17/12/91) se acordó que la solución de los potenciales conflictos se debe lograr mediante la actuación de árbitros.

ARGENTINA:

En nuestro país la reciente reforma constitucional de 1994⁶⁹ incorporó a la Carta Magna Argentina los derechos elementales de los consumidores, sumándose así a la tendencia mundial de garantizar, mediante una normativa del máximo rango en la pirámide jurídica, no solo la enumeración de los derechos sino la implementación de políticas en defensa de los consumidores, imponiendo al congreso el dictado de normas que aseguren la efectiva realización de esos derechos. La mencionada ha introducido por lo tanto entre los “nuevos” derechos y garantías la protección del consumidor.

El **art. 42C.N.** dispone que “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de la salud, seguridad e intereses económicos, (...), a condiciones de trato equitativo y digno”, y provee la actuación estatal para proveer a la protección de esos derechos.

El mismo texto constitucional procura la prevención y solución de conflictos así como el acceso a la justicia; otorga acción de amparo en resguardo de los derechos de los consumidores y usuarios, y a tal efecto concede legitimación activa “al afectado, al defensor del pueblo y a las asociaciones que propenden a esos fines” (art. 43).

La ley 24.240 de defensa del consumidor contempla cuatro vías a través de las cuales busca asegurar una más efectiva protección de los derechos de los consumidores, otorgando un importante rol a las Asociaciones de Consumidores en la solución de los conflictos

⁶⁹CONSTITUCION DE ARGENTINA DE 1994.

particulares que puedan suscitarse como consecuencia de una relación de consumo:

- Instituye un sistema de reclamaciones administrativas para los casos de presuntas infracciones a las normas de esa ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que se dicten en consecuencia para ello se prevé una instancia conciliatoria y la implementación de un sumario que concluye con una resolución administrativa apelable ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso administrativo Federal, en caso de aplicación de sanciones.
- Otorga a las Asociaciones de Consumidores legitimación para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención directa del consumidor o usuario.
- Enuncia entre los fines específicos de estas Asociaciones, el de recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo.
- Establece la conveniencia de organizar tribunales arbitrales para resolver controversias motivadas en relaciones de consumo.

La crisis judicial que vive Argentina en la actualidad, no garantiza los derechos de los consumidores, por lo tanto pareciera que el arbitraje, por sus esenciales características de celeridad, economía informalidad y simplificación, es uno de los sistemas que podrían contribuir a paliar dicha crisis. Así hacer viable el derecho a la justa reparación de daños y dar cauce adecuado a las reclamaciones de los consumidores, mediante procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos logrando la finalidad fundamental de la tutela del consumidor y que aquí también surge con toda eficacia, la institución del arbitraje.

Por las características de las relaciones de consumo, un sistema arbitral específico, con tribunales integrados por partes iguales entre representantes de empresas, consumidores y del organismo estatal pertinente, al estilo de los tribunales arbitrales españoles quizás sea lo mejor. Ello además de proveer un sistema más apropiado, revalorizará la función social de las Asociaciones de Consumidores y de las Cámaras Empresariales, otorgándoles un papel de significativa importancia en el control del sistema, a través de su activa participación en la administración de los conflictos particulares.⁷⁰

⁷⁰SISTEMA ARBITRAL DE ARGENTINA PARA LA LEY DE CONSUMIDORES

2.3. CASOS OCURRIDOS EN EL ECUADOR

DESCRIPCION DE CASO RELEVANTES

1. **CASO RELEVANTE**, por el que dentro de la sustanciación del **expediente defensorial No. 26359**;⁷¹ aperturado para que se observe el derecho de los abonados de CONECEL S.A. PORTA, devolviéndoles lo indebidamente cobrado por redondeo, se dio como resultado **tres actuaciones: 1.- LA RESOLUCION 001-07de fecha 15 de mayo del 2007**, por la cual se **EXCITO a CONECEL S.A. PORTA que devuelva a sus usuarios** una de las dos cantidades establecidas en el informe pericial realizado dentro del correspondiente trámite; y en el sentido más favorable para el consumidor, **la cantidad global de USD 27.000.000,00** más los intereses de ley y lo excesivamente cobrado por impuestos en el período comprendido desde el 11 de febrero de 1999 al 10 de octubre del 2000; esto en consecuencia de que la SUPTEL mediante resolución No. ST-2000-0452 del 10 de octubre del 2000 dispuso que PORTA reintegre lo indebidamente cobrado a partir del 11 de febrero de 1999, fecha en que la SUPTEL a través de la resolución No. ST009-0078 ordenó a CONECEL que se abstenga de cobrar a sus abonados tarifas redondeadas al minuto inmediato superior; **resoluciones que al no ser acatadas conjuntamente con el Pronunciamiento Público del Defensor del Pueblo de fecha 17 de julio del 2000**, por el cual Exhorto a PORTA sobre la obligación de devolverlo cobrado en exceso **y con el fallo de 12 de julio del 2004 de la Corte Suprema de Justicia, publicado en el Registro Oficial No. 17 del viernes 13 de mayo del 2005**, que determinó que en el contrato de concesión, se creó la norma para facturar el cobro a los abonados en las planillas por el servicio de telefonía en base al tiempo real de uso, **provocaron Lo antes citado, la apertura del expediente defensorial No. 26359 dentro del cual un informe pericial**

⁷¹WWW.REVISTAJURIDICADELECUADOR.COM

estableció la devolución de la cantidad global de USD27.000.000,00 a los abonados de PORTA. 2.- LADENUNCIA presentada el 12 de diciembre del 2007, ante el señor MINISTROFISCAL GENERAL doctor Washington Pesantez, por la cual el Defensor del Pueblo doctor Claudio Mueckay, le pidió que inicie el proceso penal contra el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A. PORTA, ante el daño patrimonial generado por esa empresa a sus millones de usuarios, al cobrarles indebidamente valores excesivos por redondeo tarifario entre agosto de 1993 hasta febrero de 1999 sin reintegrarles el exceso, por tanto causándoles perjuicio, mientras que ellos con ánimo de apropiación ilícitamente se retienen el exceso cobrado en su beneficio, con lo que se confirma el dolo. Si bien es cierto dichos valores no los extrajeron físicamente de los bolsillos de los usuarios, pero si se han aprovechado tanto del contrato suscrito con el Estado, como de capacidad y control sobre los aparatos con los que proveen su servicio, y se han venido beneficiando de su propio dolo, al ocultar información que era su deber entregar semestralmente conforme manda el numeral nueve punto cuatro punto dos del contrato de concesión y no lo hicieron con el deliberado propósito de asegurar el resultado de su ilegítima conducta; pues la facturación PORTA debió hacer a sus usuarios por el tiempo efectivo de uso, establecido en horas minutos y segundos, al así disponerlo La Ley Especial de Telecomunicaciones, vigente desde el 10 de agosto de 1992, en su artículo 39, en la sección De la Protección de los derechos de los usuarios; y en base al tiempo real de uso de la red, por haber así instituido el contrato de concesión de frecuencias celebrado el 26 de agosto de 1993 entre el Estado Ecuatoriano y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A. PORTA, en el anexo 3, numeral 1.1.

3.- EL PRONUNCIAMIENTO PUBLICO de fecha 13 de noviembre del año2007, emitido por el Defensor del Pueblo del Ecuador y el Consejo

Tutelar de los Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo, quienes de acuerdo al artículo 8 letra k) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, al descubrir una conducta contraria a los derechos humanos, en conformidad con el artículo 8 letra l) resolvieron: **1.-** Emitir Censura Pública en contra de la Cía. CONECEL S.A. PORTA, por haber cometido violación de los derechos del consumidor; **2.-** Exhortar al Presidente de la República, Ec. Rafael Correa Delgado, al CONATEL y a la SENATEL, para que no autoricen, ni se suscriba a nombre del Estado Ecuatoriano, ningún contrato de concesión con CONECEL S.A. PORTA; y, **3.-** Comunicar la resolución a las autoridades correspondientes y publicarla en el Registro Oficial.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DETERMINACIÓN DE LOS MÉTODOS UTILIZADOS:

En la presente investigación jurídica se utilizaron los siguientes métodos:

Método inductivo.- Es aquel que establece proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares, su aplicación permite establecer conclusiones generales derivadas precisamente de la observación sistemática y periódica de los hechos reales que ocurren en torno al fenómeno en cuestión.

Por ejemplo se induce a través de las preguntas de las encuestas, que las recomendaciones dependen de las conclusiones que son obtenidas en el análisis de las variables de las hipótesis específicas y que por tanto permiten responder con el aporte jurídico de modificación de artículos y leyes a los problemas planteados.

Método deductivo.- El razonamiento deductivo considerado como el método deductivo, desempeña dos funciones de investigación científica:

1.- La primera función consiste en hallar el principio desconocido de un hecho conocido, se trata de referir el fenómeno o principio desconocido a la ley que lo rige.

2.- La segunda función consiste en descubrir la consecuencia desconocida de un principio conocido, esto significa que si conocemos cierta ley podemos aplicarla en casos particulares menores.

Por ejemplo, cuando analizamos en el marco contextual la realidad acerca del tema y sus problemas-soluciones en otros países o regiones y en otras épocas, con el ánimo de deducir qué es lo que está ocurriendo o cuáles son las causas que actúan en nuestro entorno actualmente, con las cuales se presentan los hechos o problemas que afectan a nuestra sociedad y en forma específica a nuestra comunidad.

Método analítico.- El análisis de un objeto significa comprender sus características a través de las partes que lo integran, es hacer una separación de sus componentes y observar periódicamente cada uno de ellos, al fin de identificar tanto su dinámica particular como las relaciones de correspondencia que guardan entre sí y dan origen a las características generales que se quiere conocer.

Por ejemplo es lo que ocurre cuándo realizamos las críticas a la información obtenida en el marco contextual, desde el punto de vista crítico-social.

Método sintético.- Se manifiesta en forma contraria al analítico, pues parte reuniendo los elementos del todo, previamente separados, descompuestos por el análisis. Es labor de volver a reunir las partes divididas por el análisis, ya previamente examinadas.

Por ejemplo es lo que ocurre al construir las posiciones teóricas asumidas empleando el glosario de términos jurídicos y mis conocimientos epistemológicos sobre el tema.

El método histórico.- Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

Mediante el método histórico se analiza la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia. Los métodos lógicos se basan en el estudio histórico poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo, de su teoría y halla el conocimiento más profundo de esta, de su esencia. La estructura lógica del objeto implica su modelación.

3.2. Tipos de Investigación.

Investigación Aplicada.- Ésta investigación está encaminada a resolver los problemas prácticos, que corresponden a la aplicación inmediata de los resultados que se han obtenido durante la investigación.

Investigación de Campo.- Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras de: encuestas, entrevistas, cuestionarios y observaciones, éste tipo de investigación nos permite realizar una investigación de carácter documental.

Investigación descriptiva.- Se efectúa cuando se desea describir todos los componentes principales de la investigación dirigidos a determinar la situación de las variables que se deberán estudiar.

Investigación Explicativa.- Con éste tipo de investigación se requiere de los métodos analítico y sintético en conjunto con el deductivo y el inductivo, en el que se trata de resolver el porqué del objeto de estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Para realizar la siguiente investigación he tomado una población de 235 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Entrevistas: a 1 Juez de lo Civil;

1 Jefe Político y

1 Subintendente

1 Comisario Municipal

Encuestas a 100 estudiantes de jurisprudencia, 30 Abogados, 100 transeúntes sector urbano y rural de la ciudad de Quevedo.

Muestra

Universo de investigación:

-Transeúntes 100

-Abogados 30

-Estudiantes de Jurisprudencia 100

Población= 230 personas (N)

MUESTRA

Aplicamos la fórmula: $n = N / [e^2 (N-1) + 1]$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

e= Error máximo admisible (al 5%= 0.05)

Si trabajamos con la población determinada, entonces los resultados serán:

$$n = (230) / (5\%)^2 [(230-1) + 1]$$

$$n = 230 / [(0.0025) (229) + 1]$$

$$n = 230 / [0.5725 + 1]$$

$$n = 230 / 1.5725$$

$$n = 146.2$$

$$n = 146 \text{ personas a encuestar.}$$

Como he establecido que las 230 personas de la población, responden a una segmentación entre Transeúntes, Abogados y Estudiantes de Jurisprudencia, y que representan el 100% de la población a encuestar; pero según la fórmula he determinado que en realidad son 146 personas a las que voy a encuestar. Por ello realizo una regla de tres, para establecer en porcentajes la segmentación establecida:

La población es 230 que corresponden al 100%

100 transeúntes corresponden a X %

$$\text{Así } X = (100)(100) / 230$$

$$X = 43.47 \% \text{ de transeúntes}$$

De la misma manera: $X = (100)(30) / 230$

$$X = 13.04 \% \text{ de Abogados}$$

$$X = (100)(100) / 230$$

$$X = 43.47 \% \text{ Estudiantes de jurisprudencia}$$

Establezco que la población está presente en un porcentaje de:

Transeúntes 43.47%

Abogados 13.04%

Estudiantes jurisprudencia 43.47%

99.98%

Ahora debo considerar la muestra que es de 230 personas según la fórmula aplicada, como el 100 % de los que voy a encuestar; así debo aplicar también una regla de tres para obtener la cantidad de personas segmentadas en la población tomada.

De manera que: 146 personas a encuestar son el 100%

Ahora x transeúntes corresponden al 43.47 %

$$\text{Así: } X = (43.47)(146) / 100$$

$$X = 63.46 \text{ transeúntes} = 63 \text{ transeúntes}$$

De la misma manera: $X = (13.04)(146) / 100$

$$X = 19.03 \text{ Abogados} = 19 \text{ Abogados}$$

Así: $X = (43.47)(146) / 100$

$$X = 63.46 = 63 \text{ Estudiantes Jurisprudencia}$$

En resumen, las personas a aplicar las encuestas son:

- 63 Transeúntes
- 20 Abogados
- 63 Estudiantes Jurisprudencia

146 personas a encuestar

3.4. Procedimiento y tabulación de datos.

N°	CONTENIDOS	SI	%	NO	%	TOTAL	%
1	¿Cree usted que se debe sancionar a los vendedores que perjudiquen al consumidor?	120	82	26	18	146	100
2	¿Considera necesario que se realicen más controles en los expendios de productos masivos?	140	96	6	4	146	100
3	¿Está de acuerdo que se responsabilice al fabricante y no solo al vendedor por perjuicios al consumidor?	140	96	6	4	146	100
4	¿Está usted de acuerdo en reformar la Ley de Defensa del Consumidor en la que se sancione con prisión de 15 a 30 a los que incurran en lo establecido en el Artículo 59?	120	82	26	18	146	100
5	¿Cree usted que está violentando los derechos constitucionales al perjudicar al consumidor?	120	82	26	18	146	100
6	¿Considera usted que las sanciones aplicadas a los vendedores que perjudican a los consumidores son muy leves?	130	89	16	11	146	100
7	¿Considera necesario que los contraventores deben realizar campañas de mejoramiento al buen servicio del consumidor?	146	100	0	0	146	100
8	¿Cree usted necesario implementar el control para que no se vulneren los Derechos del Consumidor?	130	89	16	11	146	100
9	¿Cree usted que las autoridades realizan los controles necesarios para evitar los perjuicios al consumidor?	73	50	73	50	146	100
10	¿Considera usted necesario reformar el Art. 70 de La Ley de Defensa del Consumidor, en la que se aplique la responsabilidad Civil?	140	96	6	4	146	100
	TOTAL	1259	86	201	13.8	1460	100

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN:

3.5.1. Instrumentos de Investigación:

En lo referente a los instrumentos de investigación me apoye, para el desarrollo de la misma en los siguientes:

Fichas Bibliográficas, en ellas registramos los datos referentes a documentos y doctrinas, que posteriormente sirvió para indagar sobre el tema de análisis.

Fichas Nemotécnicas, a través de ellas se puso en práctica las técnicas para resumir, extractar, y compendiar los conocimientos contenidos en los diferentes temas.

Cuestionarios, a través de estos obtuvimos conclusiones válidas para sustentar los resultados y propuesta de la investigación jurídica.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

A fin de que los datos recolectados tengan algún significado y aporte a la investigación, es necesario relacionar de manera directa las bases teóricas que sustentan las mismas y con el sistema de variables que la delimitan.

De acuerdo a los instrumentos de recolección de información, y en función de los objetivos, se aplicó para el procesamiento de la información un análisis cualitativo y cuantitativo.

3.7. ENTREVISTAS.

Entrevista a personas especializadas en el tema

He realizado una investigación para mi Tesis acerca del nivel de conocimiento sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y según los datos obtenidos he podido observar que a pesar de que las personas conocen sobre esta ley pocas hacen uso de ella.

¿Cuál es su opinión al respecto?

“Realmente creo que existe un avance desde que se aprobó la Ley ya que la gente va enterándose de que existe pero muy poca gente hace uso de la ley, la gente comienza a percibir que hay un problema de consumo, comienza a sentir que tiene derechos pero todavía no tiene la información suficiente de manera general para hacer uso de la herramienta legal; aparte existe una general desconfianza en el país en la aplicación de la Ley que es un grave problema que tenemos no sólo con esta, sino con todas las leyes en su aplicación y la actuación de la justicia, entonces hay que ver esos dos aspectos para pensar porque la gente no usa la Ley en la defensa del consumidor.

Por otro lado pienso y positivamente que ha habido un avance y que la gente cada vez mas reclama y que lo hace directamente al proveedor que no necesariamente viene a la Tribuna o a la Defensoría del Pueblo a presentar una queja sino que se está buscando un arreglo y que se presentan a estas instituciones cuando no se ha obtenido ninguna solución directamente con el proveedor; con respecto a esos arreglos quizá tendría que hacerse un análisis desde las empresas para ver cuántas quejas tienen y, si podemos acceder a esa información; cómo las están manejando y como las están arreglando, que sería un análisis

cualitativo que nos permita ver cuál es el cambio de actitud de las empresas frente a la ley”.

¿En qué sectores del mercado se presentan mayor número de quejas por parte de los consumidores?

“El sector en el que se presentan mayor número de quejas son los servicios públicos sean domiciliarios o no, entonces estamos hablando de telefonía celular y fija, energía eléctrica y agua potable; históricamente en la Tribuna en conjunto estos sectores han tenido un 30% de quejas, habría que verificar como están las quejas ante este sector actualmente.

También hay quejas sobre alimentos y otro tipo de servicios y ya sobre misceláneos que son otro tipo de problemas.

Garantías también es un punto importante, inconformidad en cobros y cosas por el estilo”.

¿Cuáles son las sanciones que se dan a proveedores o instituciones que incumplen con los derechos de los consumidores?

“Existen sanciones tipificadas en la Ley que van de 100 a 1000 dólares en general por incumplimiento de la Ley y hay algunos casos en los que se mencionan sanciones específicas como por ejemplo en los servicios públicos, publicidad engañosa y abusiva y con respecto a espectáculos públicos también”.

¿Existe algún proyecto propio para difundir el contenido de la ley?

“Sí, nosotros hemos realizado varias campañas y actividades individualmente y en conjunto con otras instituciones para promover la Ley.

La más reciente fue una campaña denominada “Con la ley en la mano” que se realizó conjuntamente entre la Defensoría del Pueblo, la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios y el Alto Comisionado para los Derechos humanos de las Naciones Unidas y con el apoyo de la comisión del consumidor del Congreso Nacional, la idea fue difundir la nueva ley que fue aprobada en el año 2000, se avanzó mucho, se hicieron capacitaciones a nivel de todas las provincias del Ecuador, sin embargo, no ha podido hacerse un seguimiento ni un reforzamiento sobre el tema.

Nosotros también damos conocimiento y capacitación de la Ley en todos los programas en los que estamos incorporados por ejemplo en la canasta solidaria, en el trabajo con los barrios y cuando se nos ha solicitado capacitación la hemos dado tanto para grupos de pobladores como a empresarios incluso capacitaciones específicas sobre la aplicación de la ley en determinada industria. Trabajamos constantemente en la promoción de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor pero estamos conscientes de que si no hay una difusión masiva a nivel de todo el estado y con suficientes recursos es muy difícil que la gente conozca y haga uso correctamente de la ley”.

Finalmente, según su opinión

¿Cuál sería la solución para cambiar la situación actual de los consumidores y el desconocimiento e incumplimiento de sus derechos?

“A más de lo ya anotado hay aspectos que son estructurales y que se refieren a la confianza en las instituciones, yo creo que la difusión es básica y también la educación, existe en la Tribuna un programa piloto que se realizó con más de 40 escuelas para implementar la educación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor como eje transversal, de

modo que en las diferentes materias se pueda comenzar a incorporar aspectos de conocimiento de los derechos de los consumidores a los niños y jóvenes ya que considero que por ahí se puede empezar y aunque es muy importante que sea una política de estado la educación y la difusión de los derechos de los consumidores en los países en los que realmente han podido tener una buena participación de la sociedad en los reclamos sobre sus derechos ha sucedido eso ha habido educación desde la base que es las escuelas y colegios”.

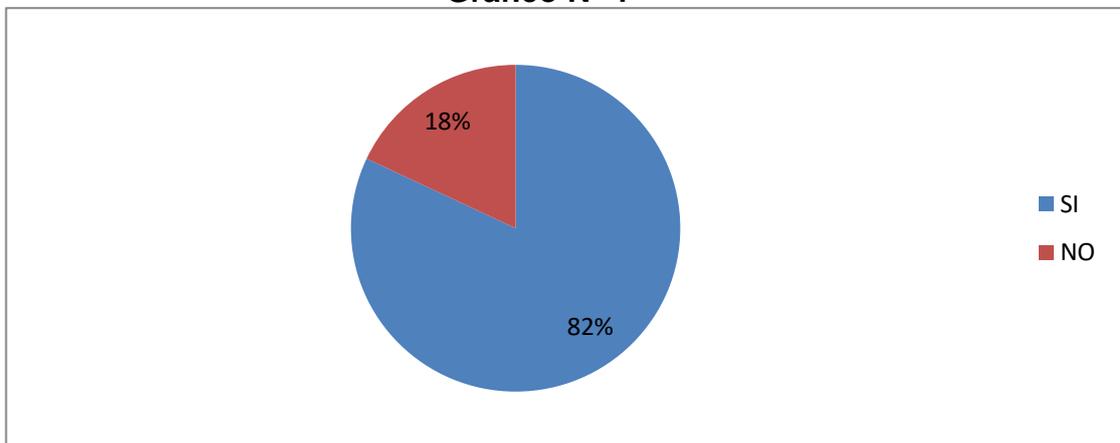
CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.- ¿Cree usted que se debe sancionar a los vendedores que perjudican al consumidor?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
120	82	26	18	146	100

Grafico N° 1

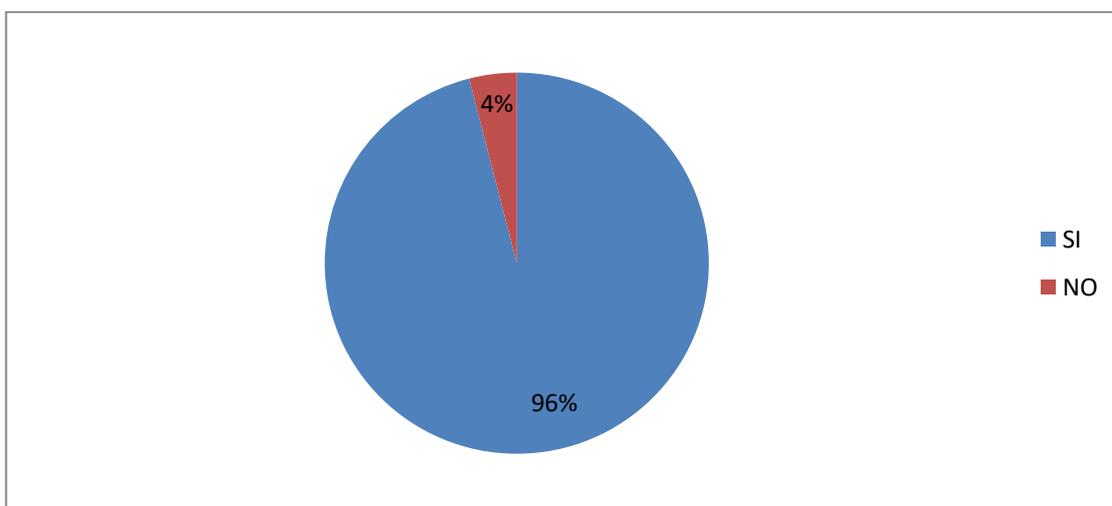


De la investigación realizada el 82% creen que si sancionamos a los que perjudican al consumidor estaríamos respetando sus derechos recordando que no solo se los debe sancionar económicamente sino que también con prisión y el 18% que NO.

**2.- ¿Considera necesario que se realicen más controles en los
 expendios de productos masivos?**

SI	%	NO	%	TOTAL	%
140	96	6	4	146	100

Grafico N° 2

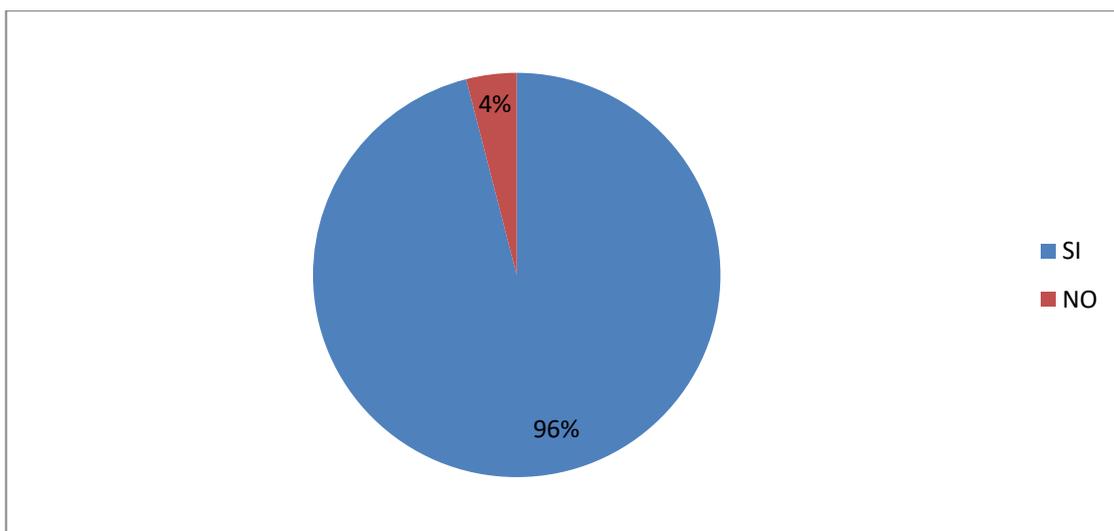


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, manifiestan el 96% creen que si sería conveniente que se realicen más controles las autoridades encargadas de dicho control y el 4% que NO.

3.- ¿Está de acuerdo que se responsabilice al fabricante y no solo al vendedor por perjuicios al consumidor?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
140	96	6	4	146	100

Grafico N° 3

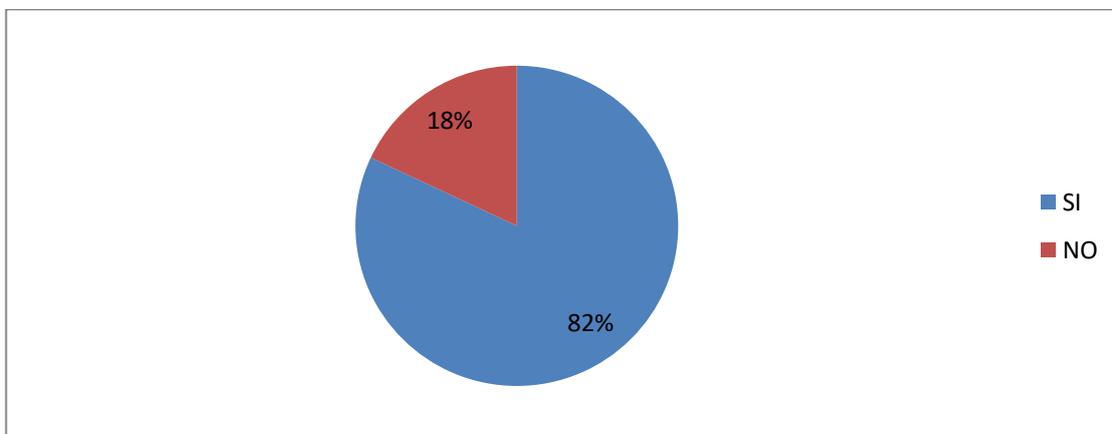


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, manifiestan el 96% creen que si se debe responsabilizar al fabricante y no solo al vendedor, ya que el fabricante debe tener conocimiento de lo defectuoso de cada producto y el 4% que NO.

4 ¿Está usted de acuerdo en reformar la Ley de Defensa del Consumidor en la que se sancione con prisión de 15 a 30 a los que incurran en lo establecido en el Artículo 59?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
120	82	26	18	146	100

Grafico N° 4

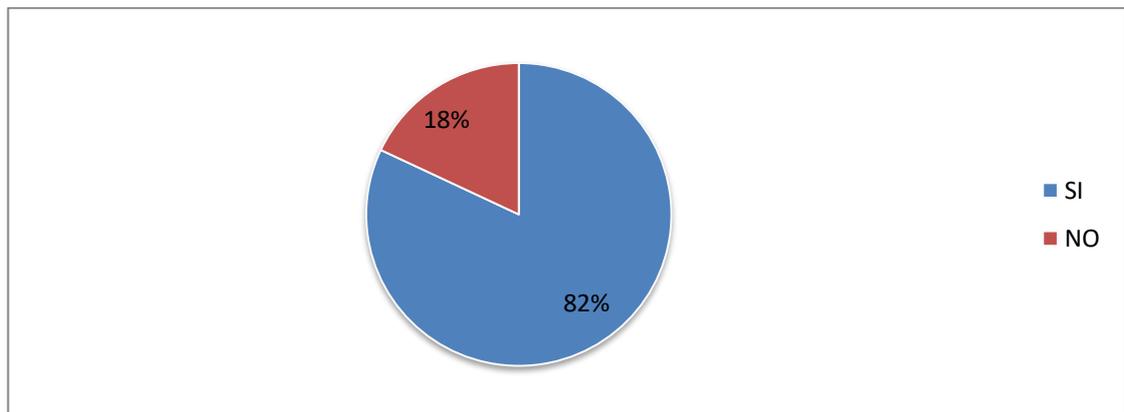


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, manifiestan el 82% creen que si se debe sancionar con prisión de 15 a 30 días los que incurran en lo establecido en el Artículo 59 de la Ley Forestal para que sirva como una sanción ejemplarizadoras y no se violen los derechos del consumidor.

5.- ¿Cree usted que está violentando los derechos constitucionales al perjudicar al consumidor?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
120	82	26	18	146	100

Grafico N° 5

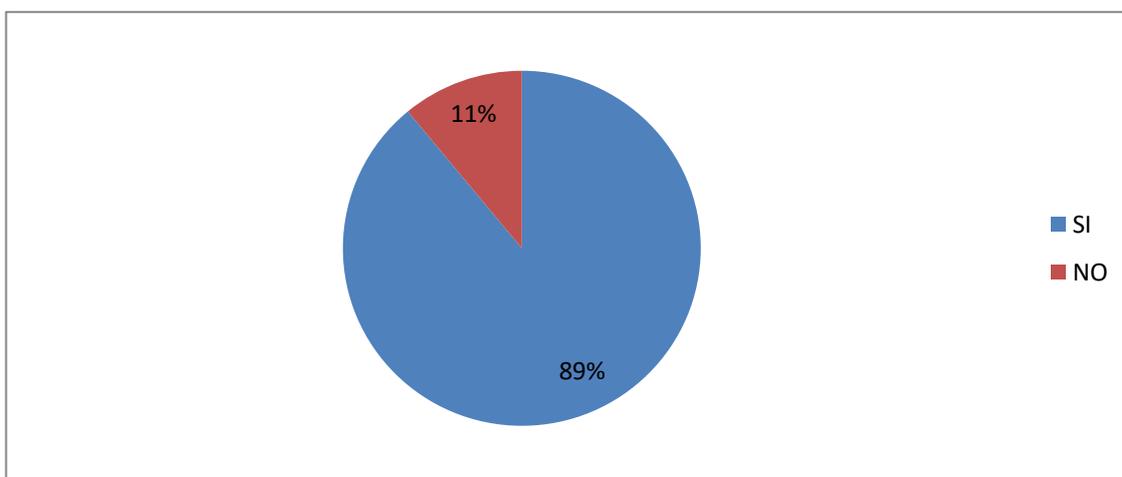


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, manifiestan el 82% considera que al perjudicar al consumidor se están violando los derechos Constitucionales que tenemos todos los ciudadanos de este estado y el 18% que NO.

6.- ¿Considera usted que las sanciones aplicadas a los vendedores que perjudican al consumidor son muy leves?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
130	89	16	11	146	100

Grafico N° 6

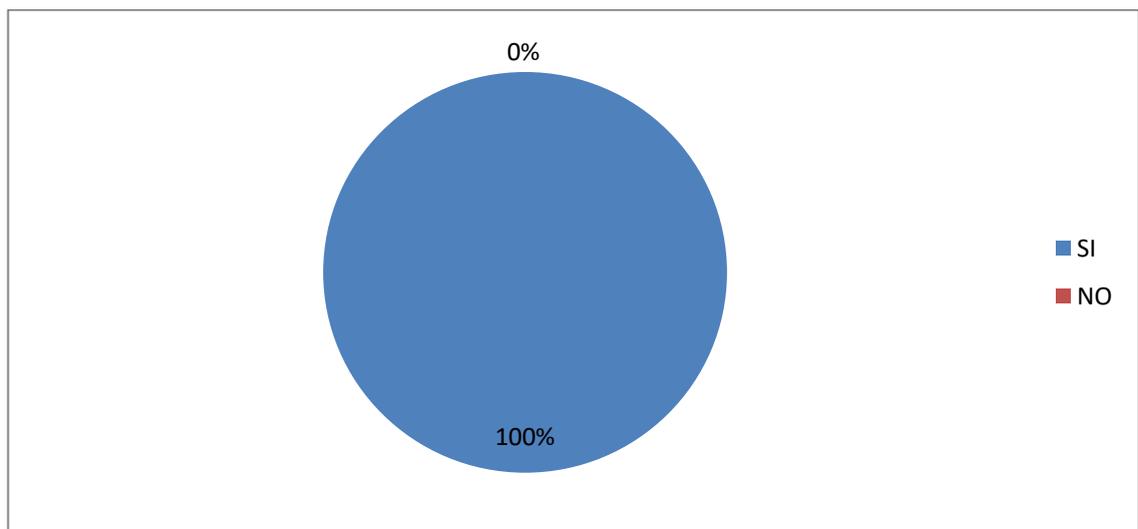


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, manifiestan el 89% creen que las sanciones deben ser ejemplarizadoras ya que si se aplicaran medidas más rigurosas se evitaría el perjuicio a los consumidores 11% que NO.

7.- ¿Considera necesario que los contraventores realicen campañas de mejoramiento al buen servicio del consumidor?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
146	100	0	0	146	100

Grafico N° 7

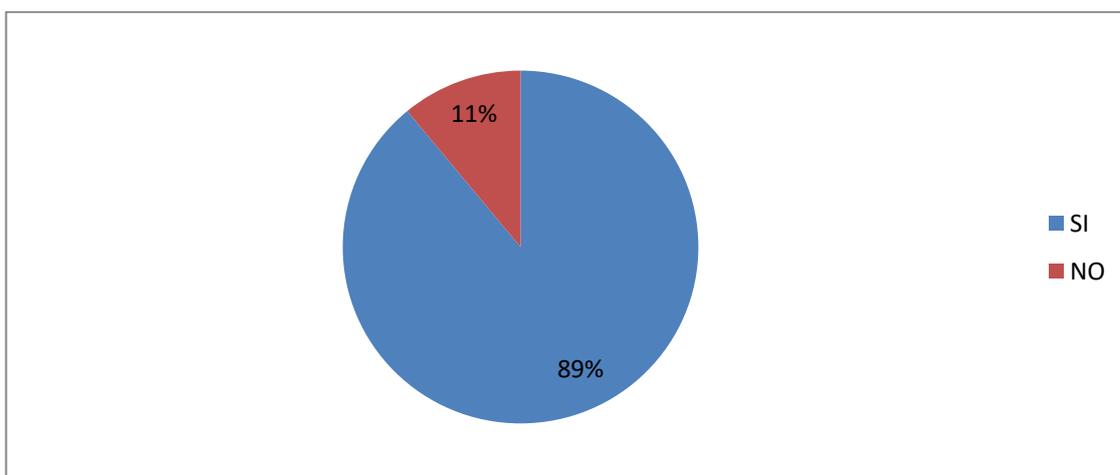


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, manifiestan el 100% considera que los contraventores deben realizar campañas de mejoramiento debido al perjuicio que han causado a un consumidor.

8.- ¿Cree usted necesario implementar el control para que no se vulneren los Derechos del Consumidor?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
130	89	16	11	146	100

Grafico N° 8

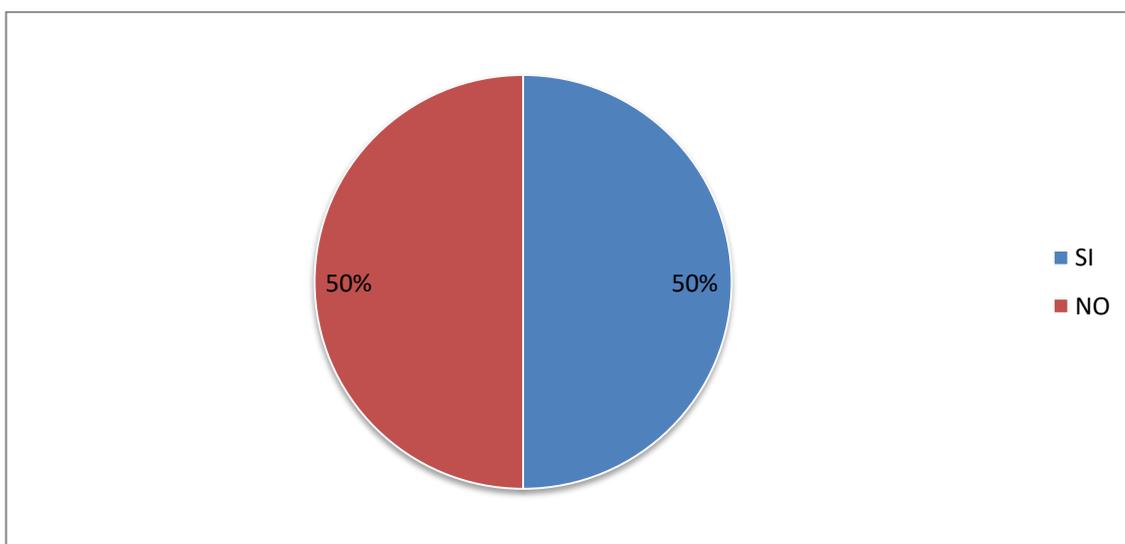


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, manifiestan el 89% considera que es necesario implementar el control contra los que no respeten la Ley de Defensa del Consumidor y que se los sancione hasta con la clausura y prisión y el 11% que NO.

9.- ¿Cree usted que las autoridades realizan los controles necesarios para evitar los perjuicios al consumidor?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
73	50	73	50	146	100

Grafico N° 9

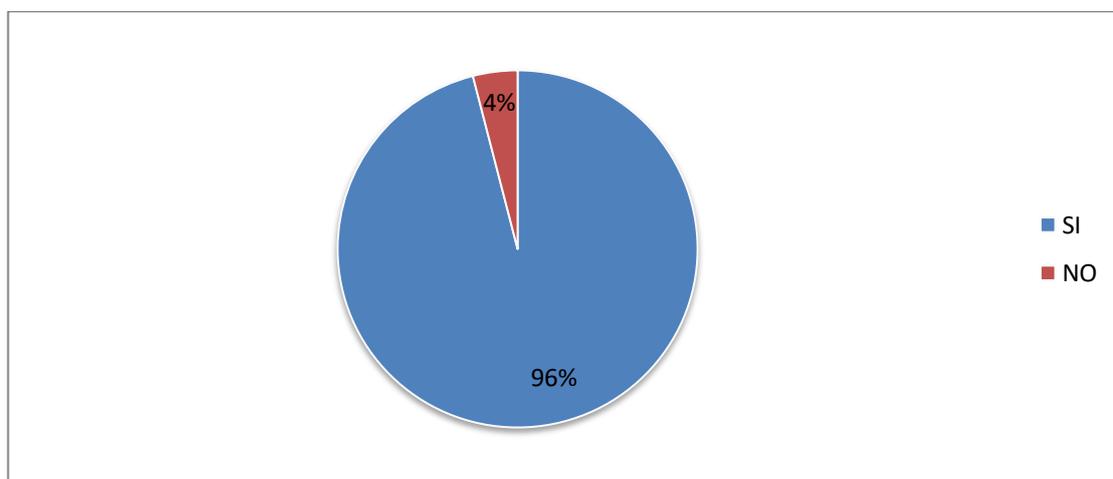


De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, el 50% creen que SI y el 50% que NO.

10.- Considera usted necesario reformar el Art. 70 de La Ley de Defensa del Consumidor, en la que se aplique la responsabilidad Civil?

SI	%	NO	%	TOTAL	%
140	96	26	4	146	100

Grafico N° 10



De la investigación realizadas por preguntas a varios profesionales, personal de instituciones, estudiantes, el 96% creen que si se debe aplicar la responsabilidad Civil en la Ley de Defensa del Consumidor y el 4% que NO.

CAPITULO V

5.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

En la actualidad en nuestro país se vulneran los derechos de los consumidores violentando la constitución de la República del Ecuador es por esto que con mi propuesta jurídica se lograría respetar los derechos constitucionales del consumidor, creando sanciones ejemplarizadoras en las que no solo sea pecuniariamente a las personas sino también sanciones ejemplarizadoras.

La situación de los consumidores/as en el Ecuador ha experimentado un cambio en las últimas décadas, especialmente a partir de los años 70, cuando se pasó de una sociedad fundamentalmente agraria a una urbana.

Debido a los grandes desplazamientos del campo a la ciudad, se generaron cambios substanciales en los hábitos de consumo de amplios sectores de la población, los que abandonaron las tradicionales estrategias de autoabastecimiento, estableciéndose muy claramente la diferencia entre productores y consumidores.

La nueva realidad no tuvo como contraparte una masa de consumidores conscientes de sus derechos, un sector productivo y comercial preparado para ofrecer bienes y servicios de calidad y un Estado provisto de mecanismos e instrumentos que regularan y controlaran los desequilibrios entre los sectores involucrados.

Todo esto, sumado a la falta de educación de los consumidores, ha impedido la existencia de una actitud ciudadana de reclamo frente a los desequilibrios del mercado, los abusos de los proveedores y la ausencia de control de calidad de bienes y servicios.

Esta situación se expresa en algunas cifras que revelan que sólo el 39% de la población rural cuenta con servicios de agua potable y el 31% con alcantarillado y eliminación de excretas, mientras que a nivel urbano, los porcentajes son del 79% y 70% respectivamente.²

En el país se han dado varias iniciativas en pro de la defensa del consumidor, una de ellas constituye la promulgación en 1990 de la Ley de Defensa del Consumidor.

El 12 de septiembre de 1990 se publicó en el Registro Oficial No. 520 la Ley de Defensa del Consumidor, sin embargo, por el apareamiento de nuevos métodos de venta, de nuevos productos y por la evolución de las distintas actividades comerciales, este cuerpo legal se volvió obsoleto.

Otro elemento que aportó para que se reforme la Ley de Defensa del Consumidores el hecho de que había soportado un sinnúmero de reformas que la tornaron inoperable. Por todo lo anotado, el 21 de julio de 1999 se presentó en el Congreso Nacional el Proyecto de Ley de Defensa del Consumidor.

Luego del trámite de expedición de las leyes, establecido en la Constitución, el 10 de julio del 2000 se publicó en el Registro Oficial No. 116 la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.⁷² Al proyecto de Ley que inicialmente tenía el carácter de ley ordinaria, se le otorgó el carácter de Ley Orgánica debido a que el art. 142 numeral 3 de la Constitución

⁷²WWW.REVISTAJURIDICAELECUADOR.COM

establece que deberán ser leyes orgánicas aquellas que regulen las garantías de los derechos fundamentales y los procedimientos para su operación.

Todos los consumidores debemos tener conocimiento tanto de los derechos cuanto de las obligaciones y como tales debemos cumplirlos, a fin de evitar ser objeto de abusos por parte de proveedores inescrupulosos de bienes y servicios.

La Constitución en su Capítulo V, Sección Tercera protege los derechos de los consumidores, indica que establecerá mecanismos de control de calidad, así como los procedimientos de defensa del consumidor y por la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios prestados.

Así mismo establece la obligación que el Estado tiene de no interrumpir los servicios públicos a excepción de la interrupción causada por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor. Establece también la Constitución Ecuatoriana que se sancionará la violación a los derechos del consumidor vigentes en Ecuador.

Los proveedores serán responsables civil y penalmente por la prestación de sus servicios.

El Estado y entidades seccionales autónomas serán responsables cuando se haya ocasionado daños por su negligencia en la provisión de sus servicios a los ciudadanos usuarios.

La participación de estas instancias reguladoras, debido a los procesos de modernización va perdiendo fuerza frente a la autorregulación que supone

el funcionamiento del libre mercado y los procesos de globalización de la economía.

En materia de Derechos del Consumidor, los acuerdos que se dan a nivel internacional son muy importantes en vista del tráfico de bienes y servicios que existe en la actualidad, y de la protección que se requiere con respecto de las importaciones. Ecuador al igual que todos los países es receptor de un sin número de productos provenientes del extranjero, respecto de los cuales requiere un mínimo de seguridad, y esto solo se lo logra mediante la suscripción de convenios que instaure un control a nivel internacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES:

1. El procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para el juzgamiento de las infracciones, ha originado confusión entre los encargados de administrar justicia, de lo cual se aprovechan los proveedores y sus defensores para dilatar las decisiones que podrían beneficiar a los consumidores.

2. Existe en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, referencias a procedimientos incompatibles entre sí, como el Código Civil y el Código Penal, además de establecer en la Ley un procedimiento propio para este tipo de infracciones.

3. La Ley contiene disposiciones sobre procedimiento que pretenden hacer más ágiles las reclamaciones de los consumidores, sin embargo, en la práctica la imposibilidad de acceder a los diferentes recursos que se han planteado anta los Jueces Competentes, revelan el desconocimiento sobre la materia y perjudican a los consumidores. De ahí que es conveniente que no se ejecutoríen las sentencias de los jueces de lo penal, para que el reclamante acceda al recurso de casación, mediante reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

4. De los casos analizados, concluyo que, en general, el procedimiento establecido para el juzgamiento de infracciones y para la reparación de

los Daños ocasionados a los Consumidores, se ha constituido en un obstáculo del libre acceso a la justicia.

5. En la actualidad existe incongruencia en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que perjudican a los consumidores.

6.2. RECOMENDACIONES:

1. Establecer una autoridad Civil y Administrativa que tenga facultad de aplicar medidas reparatorias y pecuniarias al daño ocasionado al consumidor, tal como se aprecia en otros sistemas legales latinoamericanos, en los que se crean instituciones para este fin, que administran las leyes de protección al consumidor; en su efecto, dotarle de estas facultades y atribuciones a los Jueces Competentes.

2. Se debe simplificar el procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para el juzgamiento y sanción de las infracciones, facilitando así el acceso a la justicia por parte de los consumidores.

3. Se recomienda reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo que se refiere a procedimientos contrarios e incompatibles que contiene, además de dejar en la Ley, un procedimiento propio e independiente para este tipo de infracciones.

4. Convertir al procedimiento de juzgamiento y sancionar a los infractores de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la herramienta principal de acceso a la justicia por parte de los consumidores y disuasión a los infractores.

5. Se deben crear leyes que vayan en beneficios de la sociedad y que no violen los derechos constitucionales.

CAPÍTULO VII

LA PROPUESTA

7.1. ARTICULO 70 DE LA LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Art. 70 Sanción General.- Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la ley.

7.1.1. Propuesta Jurídica

Reformar el Artículo 70 de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, en la que la sanción sea de 2 hasta 5 salarios mínimos vitales y la reparación de todos los daños y perjuicios ocasionados al consumidor, a todos aquellos que incurran en lo establecido en el Artículo 59 de esta misma Ley.

7.2. Antecedentes

Vivimos en una sociedad de consumo por excelencia, en las que las leyes de mercado funcionan medianamente; En el Ecuador por no existir una Ley de Competencia que permitiría al mercado por si mismo regular la

cantidad, los precios así como la calidad de los productos, se han consolidado prácticas atentatorias del libre mercado por parte de las empresas, permitiéndose un margen de acción sin control a los proveedores en desmedro de los derechos del consumidor.

Esta tesis pretende mostrar la problemática del ejercicio de los derechos del consumidor en el Ecuador, o dicho de otra manera, la reparación de los derechos violados a los consumidores por parte de los proveedores, traducido como el acceso a la justicia de los consumidores.

Tomaremos como punto de estudio el procedimiento para el juzgamiento y las sanciones de las infracciones, como una de las formas de reparación de los derechos de los consumidores; estudiaremos tres casos prácticos sobre la base de juicios por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; analizaremos cómo el procedimiento actual no permite un pleno acceso a la justicia de los consumidores y por consiguiente a la reparación de los daños ocasionados al consumidor, impidiendo el ejercicio de los derechos de los consumidores en nuestro país, que a pesar de contar con una ley adecuada que contiene parámetros y principios internacionales de defensa del consumidor, ésta se queda al final en letra muerta. Luego propondremos cambios a la actual Ley Orgánica del Consumidor, que a nuestro juicio mejorarán el sistema de reparación de los derechos de los consumidores.

7.3. Justificación

El presente plan se desarrolla desde el punto de vista teórico/práctico, pues se pretende analizar la situación actual de los consumidores con respecto al nivel de conocimiento sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dicho análisis contribuirá a que el resultado de la investigación sea utilizado en beneficio de la población ya que se identificará las principales causas de este problema y el impacto real que genera en los consumidores, además se podrá diseñare implementar un mecanismo adecuado que permita difundir constantemente al público en general el contenido de esta Ley, la importancia de informarse acerca de la misma y el rol fundamental que representa en las actividades de consumidores y proveedores.

El tema de análisis sobre los derechos que tienen los consumidores se plantea dado al interés que se tiene de conocer cuáles son aquellos factores que disminuyen al derecho de acceso a la justicia establecida en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En la medida que se conoce que existen situaciones en las cuales se demuestra falta de conocimiento sobre los derechos que tienen los consumidores y el acceso a la justicia, tanto administrativa como judicial, también los métodos alternativos para solucionar los mismos que deben ser identificados en la realidad.

7.4. Objetivos

7.4.1. General

- Reformar el Artículo 70 de la Ley de Defensa del Consumidor, para que exista una sanción económica y de reparación de los daños ocasionados al consumidor.

7.4.2. Específicos

- Aplicar sanciones ejemplarizadoras para aquellos que vulneren los derechos de los consumidores, en perjuicio a la sociedad.
- Socializar la propuesta jurídica haciéndole saber a la sociedad sobre los derechos que tenemos como consumidores para que de esta manera no nos puedan perjudicar en cualquiera que sea la acción comercial.
- Presentar ante la Asamblea Nacional Legislativa del Ecuador, la propuesta del artículo reformado en el que existan sanciones ejemplarizadoras dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

BIBLIOGRAFÍA:

- **STIGLITZ, GABRIEL A.** protección jurídica del consumidor editorial de palma, Bueno Aires, - 2009
- **MOSSET, ITURASPE,** Jorge y Lorenzetti Ricardo; Defensa el consumidor, Editores Rubinzac-Culzoni, Buenos Aires – 2008
- **BONFAN, MARIO A,** Derecho del consumidor y del usuario, Editorial Abeldo – Perrot, Buenos Aires 2000
- **PARRA QUIJANO, JAIME,** Mecanismos judiciales de Protección al consumidor, Editorial el navegante, Santa Fe de Bogotá, Colombia 2009.
- Guillermo Cabanellas de las Cuevas Edición actualizada al 2013
- **NICOLAO NOEMO, LIDIA,** La ley de defensa del consumidor en el ámbito contractual del consumidor, (STIGLITZ G, DIRECTOR), Ed, Juris Rosario 2000.
- **BERCOVITZ, R.** Estudios Jurídicos sobre protección de los consumidores; Madrid – 2008.
- **ZANNONI, E.** “Responsabilidad por daños y protección del consumidor”, revista de derecho privado y comunitario N°5 consumidores “Alegría H, Mossetlturraspe (directores) Rubinzal_Culzoni editores” - 2008
- **LOPEZ CABANA, R,** “Responsabilidad civil por productos defectuosos en el Mercosur” revista de responsabilidad civil y seguros año 1 N°1 Enero – Febrero 2009 ALTERINI, A (director) Editorial La Ley.
- **MARÍA ANGELES PARRA LUCAN,** daños por productos y protección al consumidor, Barcelona, José Reyes Bosch editor, 2009.
- **SANTIAGO CAVANILLAS MUGICA,** “Responsabilidad por productos defectuosos en la Unión Europea” en responsabilidad civil

del empresario, cuadernos en extensión jurídica, n°1 Santiago – 2008

- **MARÍA JOSÉ REYES LOPEZ;** Manual del derecho privado de consumo, Madrid, editorial la Ley – 2009
- **SEDO. MP,** El mercado de los alimentos funcionales y los nuevos retos para la educación alimentación nutricional revista Costarricense de Salud Publica: ISSA 1409-1429. San José. Año 2002.
- **MAG** disponibilidad de alimentos en el Ecuador folleto n°74 Quito – Ecuador. Año 2010
- **PASSMORE, NICHOLAS.** Beatón Narayana. Demaeyer(2002) alimentación y nutrición disponibilidad y consumo de alimentos en América Latina. Año 2010
- **MENCHU, T** Revisión de las metodologías aplicadas sobre el consumo de alimentos publicación INCAP Año 2008.
- **LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.** Legislación conexas y codificada corporación de estudio y publicaciones actualizada a Marzo 2012.
- **HERNANDEZ TERAN MIGUEL,** El debido proceso en el marco de la nueva constitución año 2008
- **MANZ PUIGANAU,** Jaime, hacia una nueva teoría general del derecho Editorial Bosch Urgel. Año 2009
- **Constitución de la República del Ecuador, Asamblea constituyente (MONTECRISTI), Año 2008.**

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.⁷³

Contrato de adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.⁷⁴

Derecho de devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, Internet, u otros medios similares.⁷⁵

Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los

⁷³Guillermo Cabanellas de las Cuevas Edición actualizada al 2013 Pag 316

⁷⁴www.biodevices.com.ec

⁷⁵www.konsumentverket.es

precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.⁷⁶

Información básica comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores⁷⁷.

Publicidad.- La comunicación comercial que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Publicidad abusiva.- Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.⁷⁸

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

⁷⁶Guillermo Cabanellas de las Cuevas Edición actualizada al 2013 Pag 457

⁷⁷www.consumoteca.com/economia-familiar.com

⁷⁸www.lahora.com.ec

Publicidad engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.⁷⁹

Servicios públicos domiciliarios.- Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.⁸⁰

⁷⁹wikipedia.org/wiki.es

⁸⁰Guillermo Cabanellas de las Cuevas Edición actualizada al 2013 Pag 621

CRONOGRAMA:

Nº	TIEMPO ACTIVIDADES	ABRIL/13				MAYO/13				JUNIO/13				JULIO/13				AGOST/13		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Tema	X																		
2	Marco contextual		X	X																
3	Problema				X															
4	Objetivos					X	X													
5	Marco teórico							X												
6	Hipótesis operación nalización								X											
7	Metodología Guía									X	X	X	X							
8	Análisis recomendaciones											X	X							
9	Propuesta													X	X					
10	Primera revisión.															X				
11	Última revisión de la tesis																X	X		
12	Presentación y defensa de la tesis																	X	X	

ANEXOS

ANEXO # 1



ENTREVISTANDO AL COMISARIO MUNICIPAL DEL EMPALME EN LO REFERENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

ANEXO # 2



PRODUCTOS DE CONSUMO HUMANO EN BUEN ESTADO

ANEXO # 3



**INSPECCIONANDO Y DECOMISANDO LOS PRODUCTOS DE
CONSUMO HUMANO CON EL COMISARIO MUNICIPAL**

ANEXO # 4



DECOMISANDO UN PRODUCTO CADUCADO

ANEXO # 5



**DECOMISANDO LOS PRODUCTOS QUE PERJUDICAN A LOS
CONSUMIDORES**

ANEXO # 6



VERIFICANDO LAS RESPECTIVAS SANCIONES DE LA LEY DEL CONSUMIDOR