



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE DERECHO
CARRERA DE CIENCIAS JURÍDICAS

Proyecto de Investigación
previo a la obtención del
título de Abogado de los
Tribunales y Juzgados del
Ecuador

Título del Proyecto de Investigación:

**Creación de una agencia estatal autónoma o superintendencia en defensa de los
derechos del consumidor**

Autor:

FAJARDO ARANA ALCY RAUL

Director de Proyecto de Investigación:

Dr. Colón Bustamante Fuentes MSc.

Quevedo – Los Ríos - Ecuador.

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, **FAJARDO ARANA ALCY RAUL**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondiente a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Atentamente

Fajardo Arana Alcy Raúl

C.C. 120358174-7

Autor

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, Dr. Colón Bustamante Fuentes MSc, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el estudiante **FAJARDO ARANA ALCY RAUL**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “**CREACIÓN DE UNA AGENCIA ESTATAL AUTÓNOMA O SUPERINTENDENCIA EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**”, previo a la obtención del título de Abogado de los Tribunales y Juzgados del Ecuador, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Dr. Colón Bustamante Fuentes MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION

INFORME DEL URKUND

Quevedo, 26 de Agosto del 2016

Sra. Ingeniera
Guadalupe Murillo Campuzano MSc.
VICERRECTORA ACADÉMICA, ENCARGADA DE LA FACULTAD DE DERECHO. UTEQ
Presente.-

De mis consideraciones:

DR. COLÓN BUSTAMANTE FUENTES MSc, en atención al Memorando N° UTEQ-VICACAD-2015, de fecha 18 de Agosto del 2015, suscrito por su autoridad, en calidad de Director designado del Proyecto de Investigación titulada: **"CREACIÓN DE UNA AGENCIA ESTATAL AUTÓNOMA O SUPERINTENDENCIA EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR"**, me permito manifestar a usted, señora Vicerrectora Académica, encargada de la Facultad de Derecho lo siguiente:

Que, el señor **ALCY RAUL FAJARDO ARANA**, ha cumplido con las correcciones pertinentes, del Proyecto de Investigación, de acuerdo a la **ESTRUCTURA Y FORMATO DE PRESENTACIÓN PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL DE LA UTEQ**; y, respetivamente ingresada al **SISTEMA URKUND**, tengo a bien certificar la siguiente información sobre el informe del sistema, el mismo que avala los niveles de originalidad en un **94%**, y de copia un **6%**, para los fines de ley.



The screenshot shows the URKUND web interface. At the top, the browser address bar displays 'https://secure.arkund.com'. The page title is 'URKUND'. Below the title, there is a list of document details:

- Documento: [Proyecto de Investigación Fajardo Arana Alcy Raul Agosto 0.docx \(021433912\)](#)
- Presentado: 2016-08-17 18:26 (-05:00)
- Presentado por: Colon Bustamante Fuentes (cbustamante@uteq.edu.ec)
- Recibido: cbustamante.uteq@analysis.arkund.com
- Mensaje: Proyecto de Investigación Fajardo Arana Alcy Raul: [Mostrar el mensaje completo](#)

Below the list, a yellow highlight indicates: **6%** de esta aprox. 37 paginas de documentos largos se componen de texto presente en 2 fuentes.

Atentamente,

Dr. Colón Bustamante Fuentes MSc
Director del Proyecto de Investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE DERECHO

CARRERA DE CIENCIAS JURÍDICAS

CERTIFICADO DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Título:

“CREACIÓN DE UNA AGENCIA ESTATAL AUTÓNOMA O SUPERINTENDENCIA EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

Presentado a la Vicerrectora Académica, Encargada de la Facultad de Derecho, como requisito previo a la obtención del título de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador.

Aprobado por:

Abg. Víctor Guevara Viteri, M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Abg. Víctor Hugo Bayas, M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Abg. Agustín Campuzano Palma, M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

2016

AGRADECIMIENTO

- Primero a Dios por que sin el nada es posible
- A mi Esposa ya que me motivo estudiar y apoyarme pacientemente
- A mis Hijos por la paciencia y entusiasmo que me mantuvieron en mi trayectoria estudiantil
- A mis Padres por estar a mi lado siempre e inculcarme valores que me motivaron para que culmine con éxito mi estudio
- A mis Hermanos que siempre estuvieron dándome ánimo
- A mi Tutor Dr. Colon Bustamante Fuentes por guiarme dentro de este proceso.
- También a las personas que hicieron realidad este proceso de estudio en el tiempo de mi carrera, siempre aportaron con sus conocimientos y entrega para formarme como profesional MIS MAESTROS

DEDICATORIA

A mis Hijos por ser unos de los pilares fundamentales de este proceso Educativo ya que con este título los estaré incentivando para que en el futuro también sean profesionales.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO	iii
INFORME DEL URKUND	iv
CERTIFICADO DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVES	xiv
ABSTRACT AND KEY WORDS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I	1
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Problema de la Investigación.....	2
1.1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.2 Formulación del Problema.....	4
1.1.3 Sistematización del Problema	4
1.2 Objetivos.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 Justificación.....	7

CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1 Marco Conceptual	10
2.1.1. El Consumidor	10
2.1.3 Autonomía	11
2.1.7 Superintendencia	14
2.2 Marco Referencial	16
2.2.1 El Derecho del Consumidor.....	16
2.2.1.1 Antecedentes Históricos	16
2.2.1.6. Defensoría del Pueblo.....	24
2.2.1.7 Los Derechos del Consumidor dentro de los Derechos Humanos ..	27
2.2.1.7 Obligación del Estado.....	28
2.2.1.8 Juzgado de Contravenciones	29
2.2.1.9 Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios....	31
2.2.1.10 Proceso de Defensa del Consumidor	33
2.3 Legislación.....	35
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador, 2008	35
2.3.2 Defensoría del Pueblo.....	36
2.4 Jurisprudencia	37
2.5 Derecho Comparado	50
2.5.1 Ley de Defensa del Consumidor,Argentina. 2016	50
2.5.2 Ley de Defensa del Consumidor,Brasil. 2010	51
2.5.3 EstatutodelConsumidordeColombia:Ley1480de2011.....	52
CAPÍTULO III	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.2.1 Bibliográfica	55
3.2.2 De Campo	55
3.3 Métodos de Investigación.....	55
3.3.1 Método Analítico.....	55
3.3.2 Método Deductivo.....	56
3.3.3 Método Histórico	56
3.3.4 Método Dialéctico	56

3.4	Fuentes de Recopilación de Información	56
3.4.1	Primarias	56
3.4.2	Secundarias.....	56
3.5	Diseño de la Investigación	56
3.6	Instrumentos de la Investigación	57
3.6.1.	Encuesta.....	57
3.6.2.	Entrevista	57
3.7	Tratamiento de los Datos	57
3.8	Población y Muestra.....	58
	CAPÍTULO IV.....	60
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1	Resultados	61
4.1.1	Encuesta.....	61
4.1.1.1	Encuesta dirigida a 399 moradores del cantón Quevedo.....	61
4.1.1.2	Encuesta dirigida a profesionales del Derecho	66
4.1.2	Entrevista	71
4.1.2.1	Entrevista al Sr. Defensor Público en el cantón Quevedo.	71
4.2	Discusión.....	73
	CAPÍTULO V	79
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1.1	Conclusiones	80
5.1.2	Recomendaciones.....	81
	CAPÍTULO V	82
	BIBLIOGRAFÍA	82
	Referencias Bibliográficas	83
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Encuesta a Moradores de la ciudad de Quevedo

<u>Tabla 1:</u> ¿Cree usted que los principios constitucionales del consumidor se respetan tal como lo manifiestan las leyes sobre el efecto?.....	61
<u>Tabla 2:</u> ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales escuchan y guían a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores?.....	62
<u>Tabla 3:</u> Cree usted que la Defensoría se especializa en derechos de consumidores?.....	63
<u>Tabla 4:</u> ¿Considera usted que se deban establecer mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores para que defiendan sus derechos?.....	64
<u>Tabla 5:</u> ¿Cree usted que se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia y especializada en los derechos de consumidores?.....	65

Encuesta a Profesionales del Derecho de la ciudad de Quevedo

<u>Tabla 6:</u> ¿Considera usted que los principios constitucionales del consumidor son respetados tal como lo especifican de efecto?.....	66
<u>Tabla 7:</u> ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales cumplen completamente con las directrices establecidas en la prevención del abuso por parte de los proveedores?.....	67
<u>Tabla 8:</u> ¿Cree usted que a la Defensoría le falta especializarse más en derechos de consumidores?.....	68
<u>Tabla 9:</u> ¿Considera usted que es necesario concientizar mediante mecanismos jurídicos a los consumidores para que defiendan sus derechos?.....	69
<u>Tabla 10:</u> ¿Cree usted que sería necesario la creación de una Agencia Estatal Autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia especializada en los derechos de los consumidores?.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Encuesta a Moradores de la ciudad de Quevedo

<u>Figura 1:</u> ¿Cree usted que los principios constitucionales del consumidor se respetan tal como lo manifiestan las leyes sobre el efecto?.....	61
<u>Figura 2:</u> ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales escuchan y guían a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores?.....	62
<u>Figura 3:</u> ¿Cree usted que la Defensoría se especializa en derechos de consumidores?.....	63
<u>Figura 4:</u> ¿Considera usted que se deban establecer mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores para que defiendan sus derechos?.....	64
<u>Figura 5:</u> ¿Cree usted que se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia y especializada en los derechos de consumidores?.....	65

Encuesta a Profesionales del Derecho de la ciudad de Quevedo

<u>Figura 6:</u> ¿Considera usted que los principios constitucionales del consumidor son respetados tal como lo especifican de efecto?.....	66
<u>Figura 7:</u> ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales cumplen completamente con las directrices establecidas en la prevención del abuso por parte de los proveedores?.....	67
<u>Figura 8:</u> ¿Cree usted que a la Defensoría le falta especializarse más en derechos de consumidores?.....	68
<u>Figura 9:</u> ¿Considera usted que es necesario concientizar mediante mecanismos jurídicos a los consumidores para que defiendan sus derechos?.....	69
<u>Figura 10:</u> ¿Cree usted que sería necesario la creación de una Agencia Estatal Autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia especializada en los derechos de los consumidores?.....	70

CÓDIGO DUBLÍN

Título:	“CREACIÓN DE UNA AGENCIA ESTATAL AUTÓNOMA O SUPERINTENDENCIA EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”							
Autor:	Fajardo Arana Alcy Raúl							
Palabra clave:	El Consumidor	El Derecho del Consumidor	Autonomía	Defensoría del Pueblo	Conciliación	la Fiscalía	Sistema Judicial	Superintendencia
Fecha de publicación:								
Editorial:								
Resumen: (hasta 300 palabras)	<p>De acuerdo a las atribuciones otorgadas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en especial a lo que establece el art. 90, debería dar mayor prioridad e hincapié como órgano que promueve y difunde los derechos fundamentales, a realizar campañas de difusión pública y permanente de los derechos, principios y normas en materia de consumo a través de los fondos provenientes de las multas impuestas en el incumplimiento a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, tal como lo reza el Art.94 de la misma ley. Por lo tanto, se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia, porque la Defensoría no se especializa en derechos de consumidores. Brindaría una solución extrajudicial rápida sin tener que llegar al juzgado de contravenciones.</p> <p>Through this legal research, it is expected that the Ombudsman, according to the privileges granted in the Organic Law of Consumer Protection, especially the provisions of art. 90, should give higher priority and emphasis as a body that promotes and disseminates the fundamentals, to undertake public and permanent dissemination of the rights, principles and standards of consumption through funds from fines imposed in breach rights the Organic law of Consumer Protection, as or reads the Art.94 of the same law. Therefore, the creation of an autonomous state agency that defends the consumer, as a superintendency, because the Ombudsman does not specialize in consumer rights is needed. Would provide a quick court settlement without having to go to court contraventions.</p>							
Descripción:								
URI:								

RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

La protección del consumidor es un grupo de leyes y organizaciones destinadas a garantizar los derechos de los consumidores, así como el comercio justo, la competencia y la información precisa en el mercado. Las leyes están diseñadas para evitar que las empresas que se dedican a fraude o prácticas desleales especificados obtuviera una ventaja sobre sus competidores. También pueden proporcionar protección adicional para los más vulnerables en la sociedad. Las leyes de protección del consumidor son una forma de gobierno la regulación, cuyo objetivo es proteger los derechos de los consumidores. A través de la presente investigación jurídica, se espera que la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las atribuciones otorgadas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en especial a lo que establece el art. 90, debería dar mayor prioridad e hincapié como órgano que promueve y difunde los derechos fundamentales, a realizar campañas de difusión pública y permanente de los derechos, principios y normas en materia de consumo a través de los fondos provenientes de las multas impuestas en el incumplimiento a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, tal como o lo reza el Art.94 de la misma ley. Así mismo la Defensoría del Pueblo, de manera conjunta con el Ministerio de Educación y el de Cultura, deberían implantar y fortalecer dentro del pensum académico, una asignatura relacionada a la educación del consumidor tal como lo establece el Art.89 de la misma ley, que en la actualidad no se aplica. Por lo tanto, se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia, porque la Defensoría no se especializa en derechos de consumidores. Brindaría una solución extrajudicial rápida sin tener que llegar al juzgado de contravenciones.

Palabras Claves: Consumidor, el Derecho del consumidor, Autonomía, Defensoría del Pueblo, Conciliación, la Fiscalía, Sistema Judicial, Superintendencia,

ABSTRACT AND KEY WORDS

Consumer protection is a set of laws and organizations to ensure the rights of consumers and fair trade, competition and accurate information on the market. The laws are designed to prevent companies who engage in fraud or specified unfair practices from gaining an advantage over their competitors. They can also provide additional protection for the most vulnerable in society. The consumer protection laws are a form of government regulation, which aims to protect the rights of consumers. Through this legal research, it is expected that the Ombudsman, according to the privileges granted in the Organic Law of Consumer Protection, especially the provisions of art. 90, should give higher priority and emphasis as a body that promotes and disseminates the fundamentals, to undertake public and permanent dissemination of the rights, principles and standards of consumption through funds from fines imposed in breach rights the Organic law of Consumer Protection, as or reads the Art.94 of the same law. Likewise, the Ombudsman's Office, jointly with the Ministry of Education and Culture, should implement and strengthen within the academic curriculum, a subject related to consumer education as established in Art.89 of the same law, which currently does not apply. Therefore, the creation of an autonomous state agency that defends the consumer, as a superintendency, because the Ombudsman does not specialize in consumer rights is needed. Would provide a quick court settlement without having to go to court contraventions.

Keywords: Consumer, Consumer Right, Autonomy, Ombudsman's Office, Conciality, Fiscality House, Judicial System, Super Intendency

INTRODUCCIÓN

La defensa del consumidor se enlaza directamente con la evolución del derecho y sus nuevas instituciones. Es un modelo destinado a encontrar respuestas modernas a conflictos derivados de esa mudanza de hábitos y costumbres en vinculaciones que actualmente son diferentes.

El consumo es una actividad adjunta al hombre desde su aparición sobre la tierra, sin embargo, su relevancia empieza con el nacimiento de la revolución industrial y de la modernidad deviniendo en el derecho de los consumidores, ahora sí, como una categoría jurídica y social.

El derecho de consumo y la libre competencia es el condumio importante por el cual existen las relaciones entre el consumidor y proveedor, de donde se originan los derechos y obligaciones que se encuentran garantizados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la Constitución de la República del Ecuador y Tratados Internacionales suscritos por nuestro país. La lucha constante contra la injusticia, el abuso el engaño de los derechos del consumidor es nuestra base fundamental y nuestra inspiración para el desarrollo de esta investigación.

Este trabajo de investigación tuvo como objeto esencial analizar el Derecho de acceso a la justicia en materia de consumo, determinar el rol de las entidades responsables en la tutela de los Derechos de los consumidores, así como los métodos alternativos para la solución de conflictos y el aporte de nuevas propuestas de cambios de los procesos por parte de estas instituciones.

Los Derechos Colectivos propician que se derive la Reclamación Colectiva que es de suma importancia para que un grupo de personas tengan la posibilidad de defender sus derechos mediante un mismo proceso como lo contemplan la legislación de España y la legislación de Colombia.

El grupo de personas afectadas por un mismo daño puede verse representada por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que actúen con legitimación que velen por sus intereses.

Los Consumidores pueden concurrir a instituciones que tratan de mediar los problemas que se suscitan entre proveedores y consumidores pero que no están en la óptima capacidad de resolver sus problemáticas de forma eficiente. Es por eso que en el siguiente trabajo de investigación se propone el mecanismo de Acción de Clase donde un grupo de personas puede interponer una sola demanda ante la justicia, la cual puede ser patrocinada por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios porque éstas según la Carta Magna tienen legitimación.

No obstante, lamentablemente la mayoría de consumidores y usuarios desconocen que las asociaciones son organismos sin fines de lucro con objetivos alineados a la protección de los derechos del consumidor, encargadas de informar, educar y principalmente representar los intereses de sus defendidos; es por eso que acuden a la Defensoría del Consumidor con reclamos mal infundados que ocasionan que se cometan errores que al final son perjudiciales para los reclamantes como las negativas a la revisión de la petición.

Con todos estos antecedentes además de haber elaborado el marco teórico y conceptual del este proyecto de investigación, se dio a conocer datos obtenidos de autores internacionales como nacionales así como las garantías que se encuentran enmarcados sobre los derechos del consumidor tanto en las directrices de las Naciones Unidas como en el marco teórico Latinoamericano y en nuestra legislación ecuatoriana. Por otro lado, el axioma experimental se basó en el trabajo de campo con el apoyo de diferentes instrumentos de recolección de datos, entre ellos la encuesta, la que permitió recabar información respecto al tema.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de la Investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

El respeto a los Derechos de los consumidores y usuarios; su tutela, promoción y defensa, constituyen uno de los aspectos esenciales del progreso socioeconómico y cultural de toda sociedad civilizada; como tal, éstos han sido plasmados en tratados marcos internacionales, constituciones de distintos países del orbe y leyes nacionales.

El marco jurídico nacional en el caso del Ecuador, que garantiza el derecho de los consumidores como un derecho económico y un derecho fundamental es la Constitución de la República del Ecuador y La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, así de manera subsidiaria la Ley Orgánica de la Salud, el Código Penal, etc., protege al consumidor ante los posibles abusos de los proveedores y desconocimiento de los mismo consumidores o usuarios sobre sus derechos y obligaciones, quien en la cadena de comercialización es el último que decide en la adquisición de un bien o servicio.

La infracción a las normas del consumidor depende que las autoridades que deben resolver estas causas conozcan en plenitud la normativa como su procedimiento y para que puedan actuar de oficio o a petición de parte en la defensa de los intereses de los ciudadanos que sean perjudicados en sus derechos lo que implican que ellos puedan acceder con confianza a la “justicia de consumo”.

A través de la presente investigación jurídica, se espera que la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las atribuciones otorgadas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en especial a que se debería dar mayor prioridad e hincapié como órgano que promueve y difunde los derechos fundamentales, a realizar campañas de difusión pública y permanente de los derechos, principios y normas en materia de consumo a través de los fondos provenientes de las multas impuestas en el

incumplimiento a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, tal como o lo reza el Art.94 de la misma ley. Así mismo la Defensoría del Pueblo, de manera conjunta con el Ministerio de Educación y el de Cultura, deberían implantar y fortalecer dentro del pensum académico, una asignatura relacionada a la educación del consumidor tal como lo establece el Art.89 de la misma ley, que en la actualidad no se aplica.

Por lo tanto, se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia, porque la Defensoría no se especializa en derechos de consumidores. Brindaría una solución extrajudicial rápida sin tener que llegar al juzgado de contravenciones.

Diagnóstico

Desde el 2008 se encuentra vigente la Constitución de la República del Ecuador, cuyos principios garantizan la defensa de los derechos del consumidor, pero resulta que hay una incongruencia con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ya que no establece los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de la defensa de las consumidoras y consumidores y las sanciones por vulneración de estos derechos, ocasionando malestar en la ciudadanía por la carencia de una norma que esté acorde a nuestra Carta Magna.

En cuanto al acceso a la justicia se evidencia inseguridad en cuanto a la defensa de los intereses de los consumidor debido a la carencia y falta de implementación de políticas del Gobierno para promover los eficientes y controlados por los organismos y sujetos procesales.

Pronóstico

De no reformarse o crear una nueva Ley de Defensa del Consumidor, congruente con los principales fundamentos de la Constitución, la ciudadanía en su mayoría

somos consumidores de servicios avocados en vivir en un sistema de incertidumbre con repercusiones negativas que obstaculizan el desarrollo de una nación, es decir vivir es un estado de conflictos e indefensión en el manejo de las normas que aseguren el Buen Vivir

1.1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera se podrá realizar un estudio socio- jurídico- doctrinario sobre la necesidad de la creación de una agencia estatal autónoma o superintendencia en defensa de los derechos del consumidor?

1.1.3 Sistematización del Problema

¿En qué forma un análisis crítico incidirá sobre la defensa de los derechos del consumidor?

¿Cómo comparar la legislación existente en los países colindantes al Ecuador sobre la problemática de esta investigación?

¿Qué mecanismos permitirán proponer un Proyecto de creación de una agencia estatal autónoma o superintendencia en defensa de los derechos del consumidor

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Justificar jurídicamente la necesidad de la creación de una Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor

1.2.2 Objetivos Específicos

- Efectuar un análisis doctrinario y jurídico sobre la defensa de los derechos del consumidor.

- Realizar un estudio de Derecho Comparado de la legislación de Latinoamérica sobre la defensa del consumidor para dimensionar nuestra propuesta.

- Reformar el Art. 89 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para garantizar los derechos fundamentales de las personas.

1.3 Justificación

El tema de análisis sobre derecho de acceso a la justicia, 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 al Consumidor y si estos mecanismos de acceso a la justicia son los más idóneos.

Se justifica la investigación en la medida que se conoce que existen situaciones en las cuales se demuestra falta de conocimiento sobre los derechos de los consumidores y el acceso a la justicia, tanto administrativa como judicial como también los métodos alternativos para solucionarlos; los que deben ser identificados en la realidad, a partir del cual será posible recomendar y adoptar acciones correctivas a efectos de concientizar a la ciudadanía para que ejercer adecuadamente sus derechos y termine el desconocimiento tanto del proveedor, consumidor y de las autoridades que juzgan estas violaciones.

De acuerdo a lo tipificado en nuestra Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, y a lo contemplado en la nueva Constitución de la República del Ecuador, se pueden destacar los siguientes Derechos de los Consumidores: Protección a la vida, salud y seguridad en el consumo, así como a la satisfacción de necesidades fundamentales y acceso a servicios básicos; a la libertad de elegir; a recibir servicios básicos de óptima calidad; a recibir información veraz, clara, oportuna y completa sobre el bien y servicio, así como las condiciones de adquisición, precio y calidad; a la protección de la publicidad engañosa o abusiva; a seguir las acciones legales y judiciales que correspondan.

De conformidad con lo consagrado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, corresponde a la Defensoría del Pueblo: "Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen. El Defensor del Pueblo puede iniciar y proseguir de oficio, o a petición de parte, las

investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos que se denuncien y que provenga del sector público o de los particulares; y, son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción".

Por lo tanto, se justifica la creación de una Agencia Estatal Autónoma que defienda al consumidor, como una Superintendencia, para brindar una solución extrajudicial rápida sin tener que llegar al juzgado de contravenciones.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco Conceptual

2.1.1. El Consumidor

“Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades. También se define como aquel que consume o compra productos para el consumo. Es por tanto el actor final de diversas transacciones productivas. En el ámbito de los negocios o la administración, cuando se habla de consumidor en realidad se hace referencia a la persona como consumidor”.¹

El consumidor es la persona u organización a la que el marketing dirige sus acciones para orientar e incitar a la compra, estudiando el proceso de toma de decisiones del comprador.

“Un consumidor se define como una persona que adquiere bienes o servicios para su uso directo o de la propiedad en lugar de para su venta o su uso en la producción y fabricación”.²

Los Intereses de los consumidores también pueden protegerse mediante la promoción de la competencia en los mercados que sirven directa e indirectamente a los consumidores, en consonancia con la eficiencia económica, pero este tema es tratado en el derecho de la competencia.

2.1.2 El Derecho del Consumidor

“El Derecho del consumidor es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o

¹CABANELLAS. Enciclopedia Jurídica Elemental. En D. I. Guillermo. Buenos Aires, Argentina: HERIASTA.2012

²Elkins, Zachary, Tom Ginsburg, y James Melton. "Características de las constituciones nacionales, Versión 2.0." Constituciones Proyecto comparativo . Última modificación: 18 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.comparativeconstitutionsproject.org> . 2014.

usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones”.³

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el Capítulo I dentro de los Principios Generales se denomina consumidor a toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

Según Liliana Manzano, “el Derecho del consumidor es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones”.⁴

En general, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios. El derecho del consumo no es una rama autónoma del Derecho, sino una disciplina transversal, con elementos que se encuadran dentro del Derecho mercantil, del Derecho Civil y otros dentro del Derecho Administrativo e incluso del Derecho Procesal.

2.1.3 Autonomía

La "ley", cuando se combina se entiende que significa un concepto que se encuentra en el sentido de tipo moral, político y bioético filosófico. Dentro de estos contextos, es la capacidad de un individuo racional u organización para tomar una decisión coercitiva.⁵

³ANBAR. Diccionario Jurídico con Legislación Ecuatoriana. En ANBAR. Quito, Ecuador: Editorial Fondo de la Cultura Ecuatoriana.2010

⁴MANZANO. Defensa del Consumidor. Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. En L. Manzano. Santiago, Chile: Editorial Neruda.2010

⁵ Consentimiento informado: Teoría del derecho y la práctica clínica: Teoría del derecho y ... - Escuelas de Derecho y Medicina Jessica W. Berg Profesor Adjunto de Derecho y Bioética de la Universidad Case Western Reserve, Paul S. Appelbaum AF ZeleznikDistinguido Profesor y

En el sub-campo de la Jurisprudencia o llamada la sociología del conocimiento, la controversia sobre los límites de la autonomía se detuvo en el concepto de autonomía relativa, hasta que se crea y se desarrolla dentro de una tipología de autonomía estudios científicos y tecnológicos . Según él, la forma contemporánea de la autonomía existente de la ciencia es la autonomía reflexiva : actores y estructuras dentro del científico de campo son capaces de traducir o para reflejar diversos temas presentados por los campos sociales y políticos, así como influir en ellos con respecto a las elecciones temáticas en la investigación proyectos.

2.1.3 Defensoría del Pueblo

“La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional”.⁶

Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

2.1.4 Conciliación

“Es un medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero.

Presidente de la Universidad de Massachusetts, la Escuela de Medicina y director del Centro de Servicios de Salud Mental de Investigación Charles W. Lidz profesor de Investigación de la Universidad de Massachusetts Psiquiatría, Centro de Bioética y Salud de la Universidad de Pittsburgh Ley Lisa S. Parker profesor Asociado y director de Estudios de Posgrado - Google Books . Books.google.ca.Consultado el 12/07/2013.

⁶ABAL. Derecho Procesal. En A. Abal Oliú. Montevideo, Uruguay: Fundación de Cultura Universitaria.2012

Existen dos tipos de conciliación: la Conciliación prejudicial y la conciliación judicial.”⁷

“La conciliación prejudicial es un medio alternativo al proceso judicial, es decir, mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio. Resulta un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene puede ser cualquier persona y el acuerdo al que llegan las partes suele ser un acuerdo de tipo transaccional”.⁸

Es decir, es homologable a una transacción. La conciliación judicial es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia; en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase de conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

2.1.5 La Fiscalía

Según Santos, 2013, la fiscalía, “es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia., contribuyendo decididamente con la formulación y ejecución de la política del Estado en materia criminal, la creación de una cultura de respeto por el orden jurídico y la convivencia pacífica”.⁹

La Fiscalía General se encarga de garantizar el acceso a una justicia oportuna y eficaz con el fin de encontrar la verdad dentro del marco del respeto por el debido proceso y las garantías constitucionales.

⁷ARGUELLO. Manual de Derecho Romano, Historia e Instituciones. En L. R. ARGUELLO. Buenos Aires, Argentina: Astrea Ediciones.2012

⁸BAQUERIZO. "Tratado de Derecho Procesal Penal". En Z. Baquerizo. Quito, Ecuador: Diana Ediciones.2014

⁹SANTOS. “El Debido Proceso Penal”. En J. S. Basantes. Quito., Ecuador: CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES.2014

2.1.6 Sistema Judicial

“El sistema judicial es un poder del Estado encargado de administrar justicia en una sociedad, es una de las tres facultades y funciones primordiales del Estado junto con los demás poderes, deben aplicar las normas jurídicas en la resolución de conflictos, garantizando la seguridad jurídica”.¹⁰

Se entiende a la organización, institución o conjunto de órganos del Estado, que en el caso del Poder Judicial son los órganos judiciales o jurisdiccionales: juzgados y tribunales, que ejercen la potestad jurisdiccional, que suele gozar de imparcialidad y autonomía.

2.1.7 Superintendencia

Es una entidad que se encarga de vigilar y controlar a las personas jurídicas y registro público de comercio y tiene misiones muy importantes:

Misiones:

-a) Realizar estudios e investigaciones de orden jurídico y contable sobre las materias propias de su competencia, organizar cursos y conferencias, y promover o efectuar publicaciones, a cuyos fines podrá colaborar con otros organismos especializados, oficiales o privados;

-b) Dictar los reglamentos que estime adecuado y proponer al Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Gobierno y Justicia la sanción de normas que por su naturaleza excedan sus facultades;

-c) Atender directamente los pedidos de informes formulados por el Poder Judicial y los organismos de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal y las entidades privadas en cuanto fuere pertinente;

¹⁰CADENA. “Los cuasi poderes del Estado”. En R. CADENA Lozada. Bogotá, Colombia : Ediciones nueva Jurídica. Tercera Edición.2014

-d) Coordinar con los organismos nacionales y/o municipales que organizan funciones afines, la fiscalización de las entidades sometidas a su competencia.

La Dirección General de Superintendencia de Personas Jurídicas y Registro Público de Comercio tendrá a su cargo la fiscalización de:

a) Sociedades comerciales, incluidas las constituidas en el extranjero que hagan ejercicio habitual en la Provincia de La Pampa de actos comprendidos en sus objeto social, establezcan sucursal, asiento o cualquier otra especie de representación permanente.

b) las Asociaciones Civiles y Fundaciones.

Funciones:

-a) Organizar y llevar el Registro Público de Comercio.

-b) Inscribir en la matrícula a los comerciantes y auxiliares de comercio.

-c) Inscribir los contratos constitutivos de sociedades comerciales y sus modificaciones.

-d) Tomar razón de los actos y documentos que corresponden según la legislación comercial.

-e) Requerir Información y realizar investigaciones e inspecciones sobre las entidades sometidas a su contralor.

-f) Autorizar el funcionamiento y aprobar el estatuto y sus reformas respecto a las asociaciones civiles y fundaciones, retirar la autorización y declarar la finalización de su existencia.

-g) Ejercer el control del funcionamiento de las entidades sometidas a su contralor, cuidando que se observen las principales leyes y prescripciones legales y estatutarias en cuanto a la renovación de sus autoridades, confección de libros sociales y respeto a los derechos de los asociados.

Para la realización de sus misiones y funciones, la Dirección General de Superintendencia de Personas Jurídicas y Registro Público de Comercio está estructurada en los siguientes departamentos:

- a) Departamento Asociaciones y Fundaciones;
- b) Departamento Administrativo;
- c) Departamento de Sociedades;
- d) Departamento Registro Público de Comercio;
- e) Departamento de Asesoramiento Jurídico.

2.2 Marco Referencial

2.2.1 El Derecho del Consumidor

2.2.1.1 Antecedentes Históricos

Cabe aclarar que existía, ya desde el año 1990, la Ley de Defensa del Consumidor, así como otras leyes que regulan sectores específicos y que contienen normas de protección del consumidor, como ejemplo de esto se puede citar la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, claro está que en este cuerpo legal el consumidor no es una categoría aparte ni éstas normas se diferencian claramente como eminentemente de protección, sino que más bien, el bien jurídico tutelado está mezclado y confuso con el que persigue proteger la ley en sí. Otro ejemplo se lo puede apreciar en el Código de Salud sustituido por la Ley Orgánica de Salud, en donde se brinda protección a la salud y, por ende, al consumidor.

Tanto en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y las Normas de Protección Específicas, podemos señalar que el 12 de septiembre de 1990, se promulgó la Ley de Defensa del Consumidor, la que fue objeto de varias reformas tratando de ir enmendando

varios errores cometidos y sobre todo incorporar el desarrollo de los Derechos de los Consumidores tenían a nivel internacional, en Acuerdos Internacionales, de los cuales el Ecuador es suscriptor.¹¹

A partir del año 1998, en su Artículo 1, en la Constitución Política se estableció que el Ecuador es un Estado Social de Derecho y adoptó el sistema de economía social de mercado, por lo que se establecieron obligaciones para el estado dentro de este sistema, como el de vigilar el cumplimiento de los Derechos de los Consumidores, por lo que desde la expedición de esta Carta Fundamental de 1988, el Ecuador ha traspasado a los Consumidores un tratamiento acorde con su importancia.¹²

2.2.1.3 La Protección del Consumidor

El derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios e instituciones, en tanto que a ley de defensa del consumidor es solo un capítulo (si bien básico y trascendente) de dicho ordenamiento.¹³

Tanto la Defensa del Consumidor como la Protección del consumidor tienen semejanzas más que diferencias, ya que significan lo mismo.

“...consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza, como destinatario final, bienes o servicios cualquiera sea su naturaleza; y los adquiere de quien los produce, importa, vende, facilita, suministra o expide. O sea, jurídicamente, consumidor puede ser un comprador, un inquilino, un locatario de un servicio o de una obra, un mutuario, etc., sin que esto implique que deba pertenecer a una clase social, profesión, o situación económica particular. Esta definición coincide con la de MOLONY REPORT, cuyo definía al consumidor

¹¹ Bonfanti Mario, (s/f) “Derecho del Consumidor y del Usuario”, Biblioteca de la Universidad Andina Simón Bolívar, código 07944.

¹² Gherzi Carlos, (s/) “El consumidor en el marco de la integración regional”, Biblioteca Universidad Andina Simón Bolívar, código 002279-04.

¹³ Farina, Juan M., “Defensa del Consumidor y del Usuario”, tercera edición actualizada y ampliada, Editorial Astrea, ciudad de Buenos Aires. 2014

como “aquel que compra o alquila mercancías para su uso o consumo privados”¹⁴.

La protección del consumidor es un grupo de leyes y organizaciones destinadas a garantizar los derechos de los consumidores, así como el comercio justo, la competencia y la información precisa en el mercado.

Las leyes están diseñadas para evitar que las empresas que se dedican a fraude o prácticas desleales especificados obtuviera una ventaja sobre sus competidores. También pueden proporcionar protección adicional para los más vulnerables en la sociedad. ¹⁵

“Las leyes de protección del consumidor son una forma de gobierno la regulación, cuyo objetivo es proteger los derechos de los consumidores. Por ejemplo, un gobierno puede exigir a las empresas a revelar información detallada sobre los productos, particularmente en áreas donde la seguridad o la salud pública es un problema, como los alimentos.” ¹⁶

La protección de los consumidores está vinculada a la idea de los derechos del consumidor, y para la formación de las organizaciones de consumidores, que ayudan a los consumidores a tomar mejores decisiones en el mercado y obtener ayuda con quejas de los consumidores.

2.2.1.3.1 Derechos Básicos del Consumidor

El término Consumidores, nos incluye a todos, ellos son el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada. No obstante, es el único grupo importante...cuyas opiniones a menudo no son escuchadas.

¹⁴José Ignacio Paredes Pérez. El derecho del consumidor.

¹⁵Farina, Juan M.,

“Defensa del Consumidor y del Usuario”, tercera edición actualizada y ampliada, Editorial Astrea, ciudad de Buenos Aires. 2014

¹⁶Klein, Daniel B. "Protección al Consumidor" . En David R. Henderson (ed.). *Concise Encyclopedia de Economía* (2ª ed.). Indianapolis: Biblioteca de Economía y Libertad . 2008

1.- “Derecho a la Satisfacción de Necesidades Básicas: Tener acceso a bienes y servicios básicos esenciales; adecuados alimentos, ropa, vivienda, atención de salud, educación, servicios públicos, agua y saneamiento.

2.- Derecho a la Seguridad: Ser protegido/a contra productos, procesos de producción y servicios peligrosos para la salud o la vida.

3.- Derecho a Ser Informado/a: Acceder a los datos necesarios para poder hacer elecciones informadas y ser protegido/a contra publicidad y etiquetados deshonestos o engañosos.

4.- Derecho a Elegir: Poder elegir entre un rango de productos y servicios, ofrecidos a precios competitivos con la garantía de seguridad y buena calidad.

5.- Derecho a Ser Escuchados/as: Los intereses de los consumidores deben estar representados en la aplicación de políticas gubernamentales y en el desarrollo de productos y servicios.

6.- Derecho a la Reparación: Recibir resoluciones justas por demandas justas, incluyendo la compensación por bienes mal hechos o servicios insatisfactorios.

7.- Derecho a la Educación como Consumidores: Adquirir conocimientos y habilidades necesarias para estar informados y hacer elecciones apropiadas sobre bienes y servicios y, al mismo tiempo, estar conscientes de los derechos y responsabilidades básicas de los consumidores y saber cómo actuar sobre ellos.

8.- Derecho a un Ambiente Saludable: Vivir y trabajar en un ambiente que no amenace el bienestar de las generaciones presentes ni futuras.”¹⁷

El 15 de marzo de 1962, el presidente de EE.UU. John F. Kennedy se dirigió al Congreso de su país ofreciendo su visión acerca de los derechos de los consumidores, convirtiéndose en la primera vez que un político haya establecido esos principios de manera formal.

¹⁷<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights> 2013

2.2.1.3.2 Responsabilidades Fundamentales de los Consumidores

1.- Conciencia Crítica: Los consumidores deben ser sensibilizados para hacer más cuestionamientos acerca de la entrega y la calidad de bienes y servicios.

2.- Participación o Acción: Los consumidores deben involucrarse y actuar para garantizar que reciban un trato justo.

3.- Responsabilidad Social: Los consumidores deben actuar con responsabilidad social, con preocupación y sensibilidad hacia el impacto de sus acciones sobre las demás personas, en particular en relación con los grupos vulnerables de la comunidad y en relación con las realidades económicas y sociales existentes.

4.- Responsabilidad Ecológica: Debe haber una mayor sensibilidad a los impactos de las decisiones de consumo sobre el medio ambiente físico, el cual debe ser desarrollado de manera armoniosa, promoviendo la conservación como el factor más importante en la mejora de la calidad real de vida de la población para el presente y el futuro.

5.- Solidaridad: Las mejores y más eficaces acciones se producen mediante esfuerzos de cooperación dirigidos a la formación de organizaciones de consumidores / ciudadanía que juntos pueden tener la fuerza y la influencia para garantizar que se preste la debida atención a sus intereses”¹⁸

Esta es la razón fundamental de que nuestra nueva estrategia tenga un enfoque de mucha mayor alineación y colaboración con nuestras organizaciones miembros en todo el mundo. Juntos, vamos a lograr grandes cambios a través de una defensa de los consumidores influyente basada en evidencia y en campañas multinacionales bien enfocadas y de alto impacto que resuelvan los problemas que experimentan los consumidores en el mercado global. Haremos esto al presionar por cambios en las prácticas de los proveedores y ganar mejores acuerdos para los consumidores.

¹⁸<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights> 2013

2.2.1.4 Los usuarios y los Consumidores

Los usuarios tienen derecho a ser escuchados y consultados al momento de legislar o tomar decisiones en el campo del derecho para mejorar la protección de sus derechos es por ello que deben ser escuchados y consultados en la toma de decisiones que le afecten en el ejercicio de sus derechos.¹⁹

Desde el punto de vista de la protección del consumidor, la declaración de la misión del consumidor vulnerable justificado porque se trata de los proveedores de productos y servicios inferiores estructuralmente.

“Ha sido tal este crecimiento que ahora se considera una verdadera rama del Derecho con sus fundamentos y principios propios, que ha tenido grandes desarrollos legales, como en Francia, en donde múltiples normas de protección al consumidor le conceden a éstos, entre otros, el derecho a la información precontractual, que se desdobra en dos obligaciones para el vendedor: El deber negativo de no engañar, es decir, informar las contraindicaciones y riesgos del producto, y el deber positivo de informar, señalando el contenido, composición, medidas y la manera de emplear el producto vendido, que incluso ha llegado a convertirse en la obligación de consejo, en los casos en que las prestaciones son demasiado especializadas y requieren competencias técnicas específicas que el vendedor debe ofrecer a sus clientes.”²⁰

Tanto Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales tienen el deber de escuchar y guiar a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores.

“El consumidor tiene fundamentalmente de la compra individual de la misma experiencia y los recursos de inspección pertinentes, tales como los empresarios más internacionales. Así que hay una cierta "posición de peso desigual" y una

¹⁹

Benjamin,

Antonio H.V., Derechos

del consumidor, en Defensoría del Consumidor y de los Servicios, La Rocca, Buenos Aires. 2012

²⁰ Bonfanti Mario, “Derecho del Consumidor y del Usuario”, Biblioteca de la Universidad Andina Simón Bolívar, código 07944. 2012

potencia y la asimetría de la información, que ha de ser compensada por la ley del consumidor entre los empresarios y los consumidores”.²¹

Este modelo entre los consumidores (falta de conocimientos jurídicos, inferioridad económica, los obstáculos psicológicos, gama de productos inconfundible) ha prevalecido en gran medida en el trabajo de la legislatura.

“Un problema adicional es hacer cumplir los derechos legales del consumidor legalmente. Especialmente cuando un consumidor no existe o es sólo una pequeña pérdida financiera, un traje para él no vale la pena o implica riesgos desproporcionados. Dado que a menudo no hay promoción, los consumidores demandas colectivas organizadas o para asesorar sobre cuestiones legales de forma gratuita, violaciones a menudo quedan impunes contra la ley del consumidor”²².

Especialmente las empresas de la industria de las telecomunicaciones - también la Telekom alemana , donde el sector público tiene acciones importantes - por lo tanto, sentarse de nuevo en la legislación para proteger a los consumidores de distancia, tales como las llamadas no deseadas de vendedores.

2.2.1.5 Dirección de Defensa del Consumidor

La Dirección de Defensa del Consumidor es un organismo encargado de informar y capacitar a proveedores y autoridades de sus obligaciones establecidas en la Ley, mediante mecanismos de difusión masiva, talleres y seminarios que permita educar a los actores y vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.²³

Sus objetivos principales son:

²¹Alexander Hagelüken, Silvia Liebrich, JanWillmroth: *¿Cómo el negociador de Estados Unidos Europa atacar a la protección del consumidor*. En: *.SüddeutscheZeitung* .2016

²²Farina, JuanM. “Defensa del Consumidor y del Usuario”, tercera edición actualizada y ampliada, Editoria IAstrea, ciudad de Buenos Aires. 2014

²³CEVALLOS, Víctor, “Libre Competencia Derecho de Consumo y Contratos”, Editorial Jurídica del Ecuador, Quito-Ecuador, abril 2010.

“1.- Propiciar las buenas prácticas comerciales en las relaciones de consumo entre los proveedores y consumidores a través del servicio de asesoría y resolución de conflictos por medios extrajudiciales.

2.- Informar y capacitar a proveedores y autoridades de sus obligaciones establecidas en la Ley, mediante mecanismos de difusión masiva, talleres y seminarios que permita educar a los actores y vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

3.- Proteger los derechos de los consumidores, de posibles vulneraciones ante publicidad engañosa, adulteración de los productos, alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad, controlando que se cumpla la legislación vigente en la comercialización de bienes, productos industrializados y servicios que se expenden en el Ecuador.

4.- Educar a la población en materia del consumidor mediante una difusión masiva de consejos prácticos aplicados de acuerdo al articulado de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

5.- La Dirección de Defensa del Consumidor brinda atención a los consumidores, con el fin de atender las consultas y quejas presentadas en las relaciones de consumo, ya sean de bienes o servicios que se ofertan en el mercado ecuatoriano”²⁴

Con la misión de implementar y fortalecer una cultura de calidad en el país para la construcción conjunta, entre el Estado, la empresa privada y los consumidores, de la sociedad del Buen Vivir, la Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad, de igual manera, es la encargada de proteger los derechos de los consumidores, de posibles vulneraciones ante publicidad engañosa, adulteración de los productos, alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad, controlando que se cumpla la

²⁴ Dirección de Defensa del Consumidor. <http://www.industrias.gob.ec/bp-073-la-zonal-1-del-ministerio-de-industrias-ya-cuenta-con-las-direcciones-de-calidad-y-de-defensa-del-consumidor/2014>

legislación vigente en la comercialización de bienes, productos industrializados y servicios que se expenden en el Ecuador.

2.2.1.6. Defensoría del Pueblo

“La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional”.²⁵

Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

“En el procedimiento señalado en el inciso anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal”.²⁶

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

2.2.1.6.1 Acción de la Defensoría del Pueblo

Defensoría del Pueblo Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, (Registro Oficial número 280, 8 de marzo de 2001, suplemento. En su del Título III del Capítulo I.

“Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para

²⁵Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 1997, art. 2

²⁶Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 1990, art. 81

presentar una queja, incluyéndose a los incapaces relativos, y por los incapaces absolutos podrán hacerlos sus representantes”.²⁷

Las quejas se pueden formular de manera verbal o escrita, conteniendo la identificación del interesado y la relación circunstanciada de los hechos.

Las quejas verbales siempre se las reducirá a escrito y deberán ser firmadas por quien las formule; de no haber firma será suficiente la huella digital y el registro de la cédula de identidad o ciudadanía, o pasaporte. Si quien realiza la denuncia no tuviere cédula o pasaporte, será suficiente la declaración de un testigo que diga conocerlo.

Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo (Registro Oficial número 280, 8 de marzo de 2001, suplemento). Del Título III del Capítulo I Artículo 16 señala “En los casos de quejas sobre los hechos que afecten a la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas, el Defensor del Pueblo, de encontrarlas fundadas, promoverá, sin demora alguna, los recursos acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves, sin que las autoridades competentes requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución.”²⁸

Una vez que recibe la queja, se procede a su trámite o rechazo, el mismo que se lo debe hacer, por medio de un escrito debidamente motivado en el que se comunicará al interesado sobre las posibles acciones o recursos que pudiere proponer para hacer valer sus derechos.

A su vez la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo indica “Deben rechazarse las quejas anónimas, las que revelan mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroguen perjuicio a derechos de terceros” (Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo, 2001, art. 14).

La no admisión de una queja no imposibilita la investigación sobre los supuestos que plantea y, si esta negativa, es debido a que lo resolvió otro funcionario que no sea el Defensor del Pueblo. Se puede apelar directamente al Defensor del Pueblo, en un término no mayor a ocho días.

²⁷Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo, 2011, art. 14

²⁸Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo, 2011, art. 1

Si es que el contenido de la queja estuviere sometido a una resolución judicial o administrativa, la Defensoría restringirá su acción a la vigilancia del respeto al debido proceso, pudiendo para esto, interponer diferentes acciones o recursos contenidos en la constitución y en la Ley que le ampara.

Una vez admitida la queja, se precederá a su pronta investigación, aceptándose cualquier medio de prueba, siempre conforme a derecho. Se informará a los supuestos responsables de las acciones u omisiones materia de la misma, para que contesten en un plazo de ocho días prorrogables por ocho días más a petición fundamentada de parte; la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja. Sin embargo, se deben investigar los fundamentos planteados.²⁹

Una vez notificada a la otra parte, se convoca a una Audiencia Pública a petición de parte o de oficio. Una vez desarrollada, el funcionario de la Defensoría del Pueblo que intervenga como secretario de la audiencia, elaborará un acta en la que constará si las partes llegaron a un acuerdo o no.

Cuando concluya la investigación y si las partes no han llegado a un acuerdo el Defensor del Pueblo, el Director de Defensa del Consumidor o el Comisionado Provincial resolverá y notificará a las partes sobre las supuestas infracciones cometidas y sobre los responsables. Se puede apelar esta resolución, en un término de ocho días y esta nueva resolución definitiva puede ser utilizada como antecedente o informe motivado a ser presentado dentro de otro tipo de acciones judiciales o administrativas.

“[...] la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente. El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica”³⁰

²⁹Villacís, Alberto, El derecho del consumidor. 2010, p. 50

³⁰Ley Orgánica de la Defensoría del pueblo, 2010, art. 84

2.2.1.7 Los Derechos del Consumidor dentro de los Derechos Humanos

Los derechos humanos han tenido un desarrollo uniforme con la humanidad, han ido creciendo sus necesidades por lo que ha sido menester la incorporación de nuevos derechos en la legislación nacional e internacionales que ya hemos analizado. Es por ello que encontramos un desarrollo sistemático de los derechos humanos lo cual ha llevado a una clasificación de los mismos y que dentro de las legislaciones en cada país encontramos esta división para un mejor entendimiento.

Tenemos entonces que de acuerdo a su aparición los derechos humanos se han clasificado en:

Derechos del consumidor en los derechos humanos

1. Derecho a la Seguridad - protección contra los productos que son peligrosos para la vida y la propiedad.
2. Derecho a la información - los consumidores tienen derecho a ser informado en cuanto al precio, la calidad, cantidad, etc., de los productos que compran.
3. Derecho a la opción - los consumidores deben estar provistos de una amplia variedad de productos para elegir.
4. Derecho a ser escuchado - el derecho de los consumidores a que sus quejas sean escuchadas.
5. Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas - este derecho exige que las personas tengan acceso a los bienes básicos, esenciales y servicios: alimentación, vestido, vivienda, salud, educación, servicios públicos, agua, y saneamiento.
6. Derecho a la reparación - los consumidores tienen el derecho a obtener reparación con respecto a sus quejas.
7. Derecho a la Educación del Consumidor - el derecho de los consumidores a ser educados acerca de sus derechos.

8. Derecho a un medio ambiente saludable - este es el derecho a vivir y trabajar en un ambiente que no es amenazadora para el bienestar de las generaciones presentes y futuras.³¹

Como podemos observar aquí se plasman los primeros derechos que aparecen en la legislación internacional donde más se basan en la protección de la vida individual del ser humano y que el estado no puede tener injerencia sino dar las garantías debidas para que estos sean respetados a cabalidad.

Estos derechos son inherentes del ser mismo no dependen de ninguna otra circunstancia más que ser un ser humano para poder gozar plenamente, buscar aspiraciones y el cumplimiento de estos derechos dependerá de las posibilidades reales del estado para poder garantizar el goce de estos derechos.

2.2.1.7 Obligación del Estado

En el Ecuador, en lo concerniente al reconocimiento constitucional de obligación del Estado Ecuatoriano de proteger al consumidor y su derecho a defenderse se lo puede apreciar en el artículo 52 inciso segundo de la Constitución de la República del Ecuador, en la que manifiesta que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.³²

Justificándose así y siendo lógico que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor guardando concordancia con la Constitución presente una relación y característica en el reconocimiento en la Ley Orgánica de Defensa del

³¹V. BALAKRISHNA Eradi, "Protección al Consumidor y al Consumidor Nacional niega la Comisión de reparar". Nueva Delhi: Consumidor Nacional niega la Comisión compensación. 2013.

³² Constitución de la República del Ecuador. Art. 52. Personas usuarias y consumidores. Editorial La Jurídica. Quito. Ecuador. 2012

Consumidor del mecanismo de acción popular constituyendo un conjunto de normas de carácter preventivo en su mayor parte, apartándose del sistema tradicional que sólo genera la reacción jurídica frente al daño ya producido.

“El carácter de orden público y de interés social en la protección al consumidor contenidas en la normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor también deviene de la necesidad y búsqueda a través de las normas protectoras en beneficio del consumidor del respeto a su dignidad humana a fin tenga acceso a bienes y servicios de calidad, ratificándose así por lo tanto, que ningún consumidor puede ser discriminado por parte del proveedor y además que para garantizar ese carácter público e interés social el principio de seguridad jurídica ayuda paralelamente a ratificar, que las normas protectoras en beneficio del consumidor deben ser aplicadas, respetadas y cumplidas no solo por las autoridades públicas pertinentes sino por todos los proveedores sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que ejerzan sus actividades en el país”.³³

Se consiente y justifica la protección al consumidor en caso de duda en la interpretación de las normas contenidas en el mencionado cuerpo legal, que será siempre en beneficio del Consumidor. Por lo que a partir de ese carácter público, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se puede decir, es esencialmente protectora dando origen a preceptos básicos recocidos y manifestados por la doctrina para la protección a los consumidores.

2.2.1.8 Juzgado de Contravenciones

Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción.

³³ CancliniGarcíaNéstor, “Consumidoresyciudadanos”,BibliotecadelaUniversidadAndina SimónBolívar,códigoC03446. 2010

“El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal.

Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación. Dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.

Se dispondrá que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario se lo hará dentro del plazo perentorio de tres días.

Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley”.³⁴

En su parte pertinente en la consideración sexta podemos observar que de conformidad con el Art.84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el inicio de una acción como es mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal, no mediante un informe motivado, mismo que en su naturaleza no refiere a ninguna de las formas requeridas para el juzgamiento de infracciones, motivo por el cual los Juzgados de Contravenciones emiten un Auto Resolutivo de Inhibición, por lo que usuarios y Consumidores pierden Un largo periodo de tiempo en el rescate de la vulneración de sus derechos.

“Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiriere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y

³⁴Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2016, art. 84

hora, se reanuda la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior”.³⁵

Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez, tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.

“De la sentencia que dicte el Juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de 57 contravenciones quien lo remitirá al respectivo Juez de lo penal. La sentencia que dicta el juez de lo penal, causará ejecutoria”.³⁶

La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el Código Orgánico Integral Penal ecuatoriano.

2.2.1.9 Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios

En vista de que aún no se ha podido llegar a una cultura de consumo consciente es necesario contar con las garantías debidas para que el consumidor en caso de ser abusado por parte del proveedor pueda acceder a la reclamación judicial y por medio de ella a la reparación de sus daños y esto es al pago de daños y perjuicios cuando el producto consumido se ha encontrado de mala calidad³⁷.

A esta indemnización el consumidor tendrá derecho luego de que se ha comprobado que ha existido la mala calidad del bien o deficiencia del servicio, lo cual lo comprobaremos con un proceso de primera instancia para determinar si es verídica esta mala calidad para lo cual tomaremos las garantías que nos proporciona la misma ley al decir que:

³⁵Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2016, art. 85

³⁶Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2016, art. 86

³⁷

ALVARADO, Haydeé, “Derecho del Consumidor- Régimen Legal Ecuatoriano”, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007

Defectos y Vicios Ocultos.- El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitúa/mente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

Para que el consumidor no pueda reclamar los daños y perjuicios también puede optar por la rescisión del contrato que no es sino volver las cosas a como estaban y hacer de cuenta que el contrato no se lo llevo a cabo; reposición del bien de mala calidad por uno que se encuentre en perfecto estado de funcionamiento; reducción del precio, en caso de ser un bien que se encuentre en mala calidad y el consumidor lo sabe puede comprarlo por un precio menor.

“En el caso de bienes con reparación Art. 22 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor- Reparación Defectuosa.- Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda”.³⁸

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último. En la adquisición de un bien y esté presente problemas el proveedor está en la obligación de dar la asistencia debida y si este no es reparado pues igual cabera la solicitud de indemnizaciones y hacer efectivas las garantías entregadas.

En el caso de comprobarse estos daños en la calidad de los bienes y servicios se determinarán también las responsabilidades como lo es Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.³⁹

³⁸Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Art. 22. 2016

³⁹ CEVALLOS, Víctor, “Libre Competencia Derecho de Consumoy Contratos”, Editorial Jurídica del Ecuador, Quito-Ecuador, abril 2006.

Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

“El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por él prestado”.⁴⁰

De esta manera ninguno de los proveedores que intervienen en el proceso de producción, distribución y comercialización del producto hasta llegar al consumidor final queda excepto de responsabilidad por el contrario el consumidor puede ir en contra de cualquiera de ellos en la búsqueda de su indemnización por los daños y perjuicios causados por la provisión de un mal producto o servicio.

2.2.1.10 Proceso de Defensa del Consumidor

Siguiendo los lineamientos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el Estado ofrece una Institución que actúa como mediador entre el proveedor y consumidor el cual según la entrevista realizada al Sr. Carlos Narváez, Técnico de la Dirección de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor se recepta quejas de los consumidores que son analizadas por el departamento y dan o no paso a un proceso para mediar un conflicto.

“En referencia con los reclamos de tipo colectivo nos menciona que no son receptados de esa manera que son individuales y sin fines de lucro que, sin

⁴⁰SerraAntonio, “Losconsumidorestomanlapalabra”,BibliotecadelaUniversidadAndinaSimónBolívar,códig oC005608.2016

embargo se convierten en quejas colectivas cuando hay varias personas afectadas con el mismo problema, en este caso se envía una lista al proveedor”.⁴¹

El proceso inicia con la recepción de la que por parte del consumidor, luego la Subsecretaria envía una ficha por correo electrónico que consta de un formulario para que el consumidor coloque sus datos y explique el motivo de su queja.

“Se recepta y en 3 días hábiles se remite a la Dirección de la Subsecretaria de Defensa del Consumidor, la misma que se comunica con el proveedor vía correo electrónico y envía un mail indicando la queja del consumidor y los 58 artículos de la Ley Orgánica del Consumidor con los cuales sustenta su petición”.⁴²

El proveedor si acepta la queja es convocado para una Audiencia de Conciliación que de llegar a un acuerdo, se sienta en un acta el cual es firmado por el Director de la Subsecretaria de Defensa del Consumidor. En el caso que el proveedor niegue la queja interpuesta por el consumidor, debe motivar el porqué de su respuesta, la cual es enviada al consumidor para una contestación, se repite éste proceso hasta llegar a la mediación.

“El servicio que ofrece la Subsecretaria de Defensa del Consumidor en teoría es adecuada, no obstante carece de falencias en tanto no medie reclamos de tipo colectivo de las personas que han sido afectadas por un mismo problema, ni permita que un representante de una asociación de consumidores lo haga por ellos, sino que se siga tramitando de manera individual”.⁴³

Al realizar los reclamos de tipo colectivo se puede evitar la demora en el proceso de mediación y la eficacia del mismo.

⁴¹Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. Quito-Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones. 2016.

⁴²Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. Quito-Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones. 2016.

⁴³Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. Quito-Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones. 2016.

2.3 Legislación

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador, 2008

La Constitución de la República del Ecuador, asimismo llamada frecuentemente como Carta magna es la regla suprema de la República del Ecuador, siendo el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sostiene la existencia del Ecuador y de su gobierno.

La supremacía de esta Constitución la transforma en el texto primordial en el Ecuador, y está por sobre cualquier otra regla jurídica. La Constitución da el marco para la organización del Estado ecuatoriano, y para la relación entre el gobierno con la ciudadanía.

La presente Constitución de la República, define la división de poderes del Estado en 5 ramas o bien funciones, los tradicionales 3 son: el poder legislativo al cargo de la Reunión Nacional, el poder ejecutivo representado por el Presidente de la República, y el poder judicial encabezada por la Corte Nacional de Justicia; por si fuera poco, se establecen 2 nuevos poderes del Estado: la función electoral, administrada por el Consejo Nacional Electoral y el Tribunal Contencioso Electoral; y la función de transparencia y control social, representada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.⁴⁴

En el artículo 52 de la misma, se menciona que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

El artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deban

⁴⁴ Constitución de la República del Ecuador. Art. 52. Quito. Editorial La Jurídica. 2008

incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.⁴⁵

El Estado responderá en forma civil por los daños y perjuicios causados a las personas, que por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

En el artículo 54 *ibídem* señala que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.⁴⁶

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. Además se prevé que las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas con la finalidad de hacer prevalecer sus derechos y la protección de éstos.

2.3.2 Defensoría del Pueblo

Es un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Capítulo XIV, sobre Competencia y Procedimiento en el Art. 81, se manifiesta que es Facultad de la Defensoría del Pueblo “el de conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que se presenten por parte de los consumidores, nacionales o extranjeros, que residan o estén de paso en el país y que consideren que han sido directa o indirectamente afectados por la violación e inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la

⁴⁵ Constitución de la República del Ecuador. Art. 53. Quito. Editorial La Jurídica. 2008

⁴⁶ Constitución de la República del Ecuador. Art. 54. Quito. Editorial La Jurídica. 2008

República del Ecuador, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país”.⁴⁷

Tendrá como prioridad la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de los consumidores que inherentemente son meritorios. La Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal.

2.4 Jurisprudencia

RESOLUCIÓN No. 14-2014 – JURISPRUDENCIA CORTE NACIONAL DE JUSTICIA.- SALA DE LO CIVIL Y MERCANTIL.- Quito, 22 de enero de 2014, a las 11h00 ANTECEDENTES VISTOS: Sebastián Lucas Landi, en calidad de Gerente General de la empresa DHL GLOBAL FORWARDING (ECUADOR) S.A., interpone recurso de casación de la sentencia dictada por la Primera Sala de lo Civil, Mercantil, Inquilinato y Materias Residuales de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, el 5 de marzo del 2012 y providencia de 14 de diciembre de 2012, notificada el 19 del mismo mes y año, dentro del Juicio Ordinario por daños y perjuicios No. 17111-2008.0688-R.B. que sigue EXPLOPLAM S.A., en contra de su representada, la misma que reforma la sentencia de primera instancia que desecha la demanda. Admitido parcialmente el recurso interpuesto y agotado su trámite, es el estado de resolver, para hacerlo se considera: COMPETENCIA La Sala de lo Civil y Mercantil, tiene competencia para conocer los recursos de casación, en virtud del artículo 184.1 de la Constitución de la República del Ecuador, de los artículos 8 y 9 de la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico de la Función Judicial publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 38, de 17 de julio del 2013, que sustituye a los artículos 183 y 186 de la misma ley, y de la Resolución de la Corte Nacional de Justicia No. 04-2013 de 22 de julio del 2013. Por lo expuesto, este Tribunal de la Sala Civil y Mercantil, conformado por los doctores Paúl Ñíguez Ríos, quien actúa en calidad de Juez ponente; Wilson Andino Reinoso y doctor Eduardo Bermúdez Coronel, Jueces Nacionales, está facultado para conocer el presente recurso de casación.

⁴⁷Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. Quito-Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones. 2016.

FUNDAMENTACIÓN DEL RECURSO DE CASACIÓN Las normas de derecho que se estiman han sido infringidas.- Las normas de derecho supuestamente infringidas en el fallo recurrido, son: Constitución de la República del Ecuador, artículos, 66, numeral 16 y 76, numeral 4, numeral 7 literal i, literal 1. Código de Procedimiento Civil, artículos, 108, 109, 115, 116, 117, 121, 165, 191, 192 y 199. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, artículos 1 y 2; y, artículo 1 de su reglamento. Código de Comercio, artículos 3, 248 y 1006. Decisiones 331 y 393 de la Comunidad Andina (Acuerdo de Cartagena). Convención Internacional para la Unificación de Ciertas Reglas en Materia de Conocimientos (Reglas de La Haya) y su Protocolo Modificadorio (Reglas Visby). Tratado de Creación del Tribunal Andino de Justicia, del Acuerdo de Cartagena. Las causales en las que se funda el recurso de casación.- El recurrente funda su recurso en las causales primera, segunda, tercera, cuarta y quinta del artículo 3 de la ley de casación, habiéndose admitido el recurso por la causal primera, conforme obra de fojas 4 a 6 del expediente de casación. Los fundamentos en los que se apoya el recurso de casación.- El recurrente apoya su recurso de casación, señalando que en la sentencia impugnada, existe: 1.- Aplicación indebida de la Ley Orgánica de defensa del consumidor.- Se argumenta, que la sentencia recurrida en su considerando QUINTO llega a la conclusión, de que el Conocimiento de Embarque materia de la causa está regulado por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. En base a esto, la sentencia establece que las estipulaciones del Conocimiento de Embarque, no constituyen ley para los contratantes en virtud de la ‘prohibición de escribir-se en otro idioma que no fuese el castellano’, establecida en el art. 42 y 43 de dicha Ley. Al llegar a esta conclusión la sentencia incurre en aplicación indebida de las normas contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esto es, la causal primera del Art. 3 de la Ley de Casación, “aplicación indebida de normas de derecho en la sentencia o auto que hayan sido determinantes de su parte dispositiva.”⁴⁸ Es preciso señalar que la parte actora jamás invocó la calidad de consumidora en su demanda Tampoco la parte actora pudo acreditar la calidad de consumidora dentro de los términos probatorios. Al contrario, consta claramente en la demanda y a lo largo del

⁴⁸Ley de Casación. Art. 3 2012

proceso de primera y segunda instancia que los bienes estaban destinados a ser exportados a una tercera persona. El Art. 1, inciso segundo, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que “el objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores”.⁴⁹ El Art. 2 inciso tercero define Consumidor como: “toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello...” El Art 1 del Reglamento de dicha Ley, establece: “De conformidad con los incisos tercero y noveno del art. 2 de la ley, no serán considerados consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o reciban oferta de bienes o servicios para emplearlos en la explotación de actividades económicas con fines de lucro o, en beneficio de sus clientes o de terceros a quienes ofrezcan bienes o servicios”.⁵⁰ Sabemos que la exportación es un acto de comercio, así reconocido en el Art 3 del Código de Comercio Mientras que, en el libelo de demanda, en el primer párrafo del acápite II “Fundamentos de hecho”, el actor indica de modo expreso que la empresa TheExoticBlends recibió una cotización “para transportar un contenedor con productos de exportación de mi representada...”. Es más que claro que la exportación a que el actor se refiere, tenía fin de explotación de actividades económicas con fines de lucro. Además de que tales servicios eran para ser empleados en beneficio de sus clientes a quienes le ofrecían los bienes exportados. Tan claro es, que en la misma sentencia, en el considerando OCTAVO, se expresa que “muchos de los productos sufrieron congelación... lo que impidió su comercialización y aceptación de los mismos por parte de KEHE FOODS. La sentencia misma menciona la explotación de actividades económicas con fines de lucro (“su comercialización”), y que los servicios fueron empleados en beneficio de sus clientes (KEHE FOODS). Al final del mismo considerando OCTAVO, la sentencia se refiere a que los hechos habrían causado que Expropalm pierda “la oportunidad de negociar con el distribuidor mayorista más grande de EEUU”. Por tanto, es muy claro apreciar que la demandante

⁴⁹LeyOrgánicadeDefensaalConsumidor.Quito-Ecuador:CorporacióndeEstudiosyPublicaciones Art. 1, Inciso segundo.2016.

⁵⁰LeyOrgánicadeDefensaalConsumidor.Quito-Ecuador:CorporacióndeEstudiosyPublicaciones Art. 2.2016.

EXPROPALM no tenía la calidad de consumidor, ni tenía la calidad de usuario final. Al contrario, su actividad estaba claramente destinada para la explotación de actividades económicas con fines de lucro, en beneficio de sus clientes o de terceros, a quienes les había ofrecido bienes o servicios, y por lo tanto no era aplicable a este caso la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. La aplicación indebida de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en la sentencia ha sido determinante de la parte dispositiva de la misma, ya que el efecto generado es atentar contra el derecho a la libertad de contratación -Laissez-faire- reconocido por el Art. 66, numeral 16 de la Constitución, principio también conocido como pacta sunt servanda y en consecuencia desconocer las estipulaciones del Contrato de Transporte Conocimiento de Embarque, documento que contenía claras provisiones sobre la exoneración de responsabilidad por prescripción, sobre las leyes a aplicarse, sobre las responsabilidades de las partes, sobre los límites de responsabilidad del transportista y del agente⁵¹ etc. 2.- Errónea interpretación, que condujo a la falta de aplicación de las Decisiones 331 y 393 del Acuerdo de Cartagena. Errónea Interpretación, que condujo a la indebida aplicación de las Reglas de La Haya-Visby. Indebida Aplicación del Art. 1006 del Código de Comercio, como consecuencia de lo anterior. Falta de aplicación del Art. 248 del Código de Comercio, como consecuencia de lo anterior.- Se sostiene, que la sentencia recurrida reconoce la existencia de las Decisiones 331 y 393 de la Comunidad Andina, que se refieren al transporte multimodal. Sin embargo, en el considerando SEPTIMO se refiere a “la Decisión 393 MODIFICACION DE LA DECISION 331 ‘transpone marítimo multimodal’” (sic), cuando en realidad es simplemente “transporte multimodal”. O sea, que interpreta erróneamente el alcance de esa Decisión. Y esa errónea interpretación del nombre de la Decisión 393 tiene como consecuencia la falta de aplicación de las normas de tal decisión. La Sentencia no puede alterar el nombre de una decisión del Acuerdo de Cartagena; desde aquí podemos partir para darnos cuenta de los múltiples errores contenidos en la sentencia. Esa aparentemente inocua inclusión del vocablo “marítimo”, tergiversa la aplicabilidad de la ley, y sirve como fundamento principal de la parte dispositiva de la sentencia. La explicación es sencilla,

⁵¹Constitución de la República del Ecuador. Art. 66, numeral 16. 2008

multimodal es de muchos modos (aire, mar, tierra); marítimo multimodal es de muchos modos por mar (barco, lancha, submarino, tabla de surf) O sea, marítimo multimodal es meramente por mar. Las normas aplicables para cada caso (multimodal o marítimo) son distintas. De esta manera, pretendiendo que se trata de un transporte meramente marítimo, la sentencia recurrida incurre en aplicación indebida del Libro Tercero (del comercio marítimo) del Código de Comercio, específicamente, el Art. 1006, que dice: ‘Las acciones que proceden de las obligaciones de que trata el presente Libro, y que no tengan término señalado para prescribir, duraran cinco años’. Sin embargo, el transporte no es meramente marítimo, porque mi representada recogió el contenedor en vehículo y lo llevó al puerto. Luego de entregarlo al barco, éste lo transporto fuera del país al puerto de Baltimore, en Estados Unidos, desde donde fue llevado en ferrocarril hasta New Berlín, desde donde fue llevado en carro hasta la bodega señalada, tal como consta en el proceso de pruebas aportadas por la actora. La propia actora más de una vez ha mencionado que por el tramo marítimo no tiene reclamo. Hay dos realidades procesales, por tanto: 1. El transporte fue por múltiples modos: carro, ferrocarril y barco. Evidentemente multimodal. 2. La mercadería fue transportada desde un país miembro de la Comunidad Andina (Ecuador) hacia otro país, no miembro de la Comunidad Andina (Estados Unidos). De conformidad con las normas de nuestra legislación interna (Código de Comercio), tratándose de transporte multimodal, no puede limitarse meramente al ámbito específico del transporte marítimo, sino que deben aplicarse las normas de prescripción relativas al transporte en general (Libro Segundo, Título y). Por lo tanto, la norma que correspondería aplicarse es la del Art. 248, numeral 4, ibídem, esto es: “La responsabilidad del porteador, por pérdidas, desfalcos o averías, se extingue: ... 4) Por la prescripción de seis meses en las expediciones realizadas dentro de la República y de un año en las dirigidas a territorio extranjero”. No obstante, mayor jerarquía que el Código de Comercio tienen las Decisiones de la Comunidad Andina (Acuerdo de Cartagena). Me refiero específicamente las Decisiones 331 y 393, que en lo pertinente prescriben. Decisión 331, Art. 22: “Salvo acuerdo expreso en contrario, el Operador de Transporte Multimodal quedará exonerado de toda responsabilidad en virtud de lo dispuesto en la presente Decisión si no se

entabla acción judicial a arbitral dentro de un plazo de nueve meses contados desde la entrega de las mercancías...”.⁵² Decisión 393 (modificatoria de la anterior), Art. 9: “El Operador de Transporte Multimodal será responsable de los daños y perjuicios resultantes de la pérdida o el deterioro de las mercancías, así como del retraso en la entrega, si el hecho que causó la pérdida, el deterioro o el retraso en la entrega se produjo cuando las mercancías estaban bajo su custodia... No obstante, el Operador de Transporte Multimodal no será responsable de los daños y perjuicios resultantes del retraso en la entrega, a menos que el expedidor haya hecho una declaración de interés en la entrega dentro de un plazo determinado y esta haya sido aceptada por el Operador de Transporte Multimodal.” Sin embargo, mediante la inclusión y utilización del vocablo “marítimo”, la sentencia tergiversa las condiciones del transporte multimodal para encasillarlo en el transporte meramente marítimo. Así, se fundamenta en las Reglas de La Haya y Visby, esto es, la Convención Internacional para la Unificación de ciertas reglas de ley en materia de Conocimientos, adoptado en Bruselas, el 25 de agosto de 1924 y ratificado por el Ecuador el 23 de Marzo de 1977 (conocida como las Reglas de La Haya o “Hague Rules”, y el Protocolo que enmienda la Convención para la Unificación de Ciertas reglas de Ley en relación a las Cartas de Porte (conocida como las Reglas Visby o “Visby Rules” adoptada en Bruselas el 23 de Febrero de 1968 y ratificada por el Ecuador el 23 de Marzo de 1977. (incluyendo la fe de erratas). Sin embargo, en forma improcedente, la sentencia declara que no aplica la fe de erratas, publicada en el Registro Oficial N° 881 de 9 de febrero de 1996, y endilga a mi representada la calidad de TERCERO. Es importante destacar que el inciso cuarto del numeral 6 del Art. 3 de la Convención (Reglas de la Haya) establece: “En todo caso, el transportador y el buque estarían eximidos de toda responsabilidad por pérdidas o daños a no ser que se entable una acción dentro de un plazo de un año a partir de la entrega de las mercaderías o de la fecha en que hubieren debido ser entregadas.” Mientras, el Protocolo Modificatorio (Reglas Visby) dispuso que “En el Art. 3 se agregará después del párrafo 6 el siguiente párrafo 6 bis: ‘Las acciones

⁵²Código de Comercio tienen las Decisiones de la Comunidad Andina (Acuerdo de Cartagena). Me refiero específicamente las Decisiones 331

indemnizatorias podrán ser ejercidas aun después de la expiración del período previsto en el párrafo precedente si son entabladas dentro del período determinado por la ley del tribunal interviniente.”

ANÁLISIS DEL TRIBUNAL PRIMERO: Entendido el recurso de casación en los términos señalados, corresponde a este Tribunal de Casación, analizar los agravios que el recurrente considera, se ha incurrido en la sentencia impugnada, por la causal primera del artículo 3 de la Ley de Casación. Tiene lugar la causal primera cuando existe violación a la Ley ya sea por “Aplicación Indevida, falta de aplicación o errónea interpretación de normas de derecho, incluyendo los precedentes jurisprudenciales obligatorios, en la sentencia o auto, que hayan sido determinantes en su parte dispositiva”, de ahí que el recurrente al fundamentar su recurso por la causal primera se centra en: 3 Fenech Miguel, “Doctrina Procesal Civil del Tribunal Supremo”, Volumen VI, Aguilar, S.A. de Ediciones, Madrid, 1969, pág. 12875. 4 CARRION LUGO, Jorge, “El recurso de Casación en el Perú”, Doctrina –Legislación –Jurisprudencia”, Ed. Grijley, Lima, 1er Ed. , 1997, pág. 6 La aplicación indebida de la ley lleva consigo la aplicación de la ley en una forma contraria a la que debe hacerse conforme derecho, es decir hacer un mal empleo de la ley o de sus principios, aplicando indebidamente la ley sustantiva. El recurrente sostiene la aplicación indebida de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que la sentencia recurrida señala que la materia de la causa, se encuentra regulada por dicho cuerpo normativo, al tratarse de una relación jurídica entre proveedores y consumidores de conformidad a lo establecido en el Artículo 1 de la ley Orgánica de Defensa al Consumidor. No obstante se debe recordar que la aplicación indebida tiene lugar como lo señala el tratadista Galo Pico, cuando pese a que la norma legal es clara se producen uno de estos motivos: “ 1) porque se aplica a un hecho debidamente probado, cuestión que el tribunal reconoce y el recurrente no discute en ese cargo, pero no regulado por esa norma, 2) porque se aplica a un hecho probado y regulado por ella, haciéndose producir los efectos contemplados en tal norma en su totalidad, cuando apenas era pertinente su aplicación parcial; 3) porque se aplica a un hecho probado y regulado por ella, pero haciéndole producir efectos que en esa norma no se contemplan o deduciendo derechos u obligaciones que no se consagran en ella, sin exponer una

errada interpretación del texto (pues de lo contrario se trataría del tercer modo de violación directa)”⁵; Es decir, que al encontrarse probado en el presente caso que la demanda planteada se fundamenta en los daños y perjuicios ocasionados por el retraso en la transportación y desaduanización de un contenedor de productos de exportación de EXPROPALM S.A. tal como lo señala el propio 5 Manual de Casación en Materia Civil, Luis Vinicio Cueva Coronel , 2006. actor al establecer que: “hasta este momento la carga ya tenía más de un mes de retraso en la desaduanización ofrecida por la demandada Danzas Air &Ocean, motivo por el cual nuestro cliente final KeheFoods, se estaba comenzando a molestar ya que tenía asignadas perchas y códigos de barra para nuestro productos que debieron haber llegado a sus bodegas un mes atrás..”, Así como las consideraciones a las que llega el Tribunal Ad quem, que establecen que: “según la comunicación y certificaciones que obran de fs. 311,312,313 y 314, debidamente legalizadas ante notario, se desprende que el incumplimiento de DHL a su obligación de traslado y desaduanización de la carga en los tiempos previstos, privaron a Exporpalm de continuar vendiendo sus productos a KeheFoods en las perchas de los nueve mil Supermercados de KeheFoods”, resulta impropio pensar que la relación entre actor y demandado pueda ser considerada dentro del ámbito regulado por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, tanto más cuanto que conforme lo previsto en el artículo 1 del reglamento a dicha ley: “no serán consideradas consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o reciban ofertas de bienes o servicios para emplearlos en la explotación de actividades económicas con fines de lucro o en beneficios de sus clientes o de terceros a quienes ofrezcan bienes o servicios”, tal como es propio de la obligación de traslado y desaduanización de la carga al que hace referencia el recurrente. Lo analizado por tanto recae en la aplicación indebida por parte del Tribunal Ad quem en la parte dispositiva de las Disposiciones Contenidas en el artículo 2, 42 y 43 de la Ley de Defensa al Consumidor, por tratarse de una relación comercial que como queda probado en el expediente llevó consigo la obligación de traslado y desaduanización de carga destinada para la explotación de actividades económicas con fines de lucro, en beneficio de sus clientes o de terceros y que de hecho fundamentan el perjuicio alegado por el actor. La decisión 331 del Acuerdo de

Cartagena en su artículo 22 regula: “Salvo acuerdo expreso en contrario, el Operador de Transporte Multimodal quedará exonerado de toda responsabilidad en virtud de lo dispuesto en la presente Decisión si no se entabla acción judicial a arbitral dentro de un plazo de nueve meses contados desde la entrega de las mercancías...”⁵³ No obstante, el recurrente fundamenta que la sentencia impugnada tergiversa la utilización e inclusión del vocablo marítimo dentro de las condiciones del Transporte multimodal, siendo las normas aplicables para cada caso distintas y desconocer que en el presente caso se trata de Transporte Multimodal. Como consta de fojas 266 , dentro del considerando segundo de la sentencia emitida por el Tribunal Ad quem, los servicios prestados por DHL DANZAS AIR & OCEAN S.A. a EXPROPALM S.A incluyeron no sólo el flete marítimo desde el puerto de Guayaquil a Baltimore sino también la desaduanización y transporte de mercadería a las bodegas contratadas por la compañía IC Foodsen en el estado de Milwaukee, lo que supone que los servicios contratados no son netamente de transporte marítimo de mercadería, pues al contemplarse más de un modo de transporte como es el caso (marítimo y terrestre) estamos frente a un contrato de transporte multimodal, como así lo define la Decisión del Acuerdo de Cartagena 331 publicada en el Registro Oficial 161 de fecha 2 de abril de 1993 que en su artículo 1 dice: “Transporte Multimodal.- El porte de mercancías por dos modos diferentes de transporte por lo menos, en virtud de un único Contrato de Transporte Multimodal, desde un lugar en que el Operador de Transporte Multimodal toma las mercancías bajo su custodia hasta otro lugar designado para su entrega.” En consecuencia, si bien el recurrente yerra al fundamentar la violación de la ley de dos formas diferentes para el mismo caso, al señalar la errónea interpretación y falta de aplicación de la decisión 331, que como lo señala el jurista Luis Cueva son casos incompatibles con una misma norma, pues la aplicación indebida y falta de aplicación se refieren a la aplicación de las normas ya sea en forma indebida o ignorando su existencia; contrario a la errónea interpretación que no alude a la aplicación misma de las normas de derecho, sino a la labor técnica que debe realizar todo juzgador previamente o durante la aplicación de las normas, trabajo técnico que está constituido a saber

⁵³Acuerdo de Cartagena en su artículo 22. 2010

del jurista, por la interpretación de la ley, dominio de la lógica jurídica, epistemología jurídica entre otras técnicas, lo que demuestra que el Tribunal Ad quem, interpretó erróneamente el ámbito de aplicación de la Decisión 331, por tratarse de un contrato de transporte multimodal, Concomitantemente con lo establecido en la Decisión 331, el recurrente fundamenta adicionalmente que la sentencia pretende desconocer la Decisión 393 del Acuerdo de Cartagena que señala: Art. 9: “El Operador de Transporte Multimodal será responsable de los daños y perjuicios resultantes de la pérdida o el deterioro de las mercancías, así como del retraso en la entrega, si el hecho que causó la pérdida, el deterioro o el retraso en la entrega se produjo cuando las mercancías estaban bajo su custodia(...). No obstante, el Operador de Transporte Multimodal no será responsable de los daños y perjuicios resultantes del retraso en la entrega, a menos que el expedidor haya hecho una declaración de interés en la entrega dentro de un plazo determinado y esta haya sido aceptada por el Operador de Transporte Multimodal.” Con lo que, el recurrente sostiene que la sentencia impugnada niega el derecho de acogerse a esta norma supranacional al incluir el vocablo marítimo, que tergiversa la aplicación de dicha norma, la cual reconoce limitaciones a las responsabilidades de los transportistas y sus agentes así como ratifica la exoneración de las mismas por la prescripción del plazo estipulado en la Decisión. De igual manera el recurrente fundamenta la errónea interpretación de las Reglas Haya y Visby que fundamentan la sentencia impugnada, al desconocer en ésta, que dichas reglas ratifican el tiempo de prescripción de un año, con la salvedad de reclamos de terceros, los cuales se basan en la ley del tribunal interviniente. Por tanto resultaría improcedente que no se aplique la fe de erratas publicada en el Registro Oficial N.881 de 9 de febrero de 1996 y se endilgue la calidad de Tercero al recurrente. Debe recordarse por tanto, que aplicar indebidamente la ley implica no solo aplicar mal la ley o hacer un mal empleo de ella sino aplicarla contra lo establecido por el derecho material. Las normas de prescripción relativas al transporte en general contenidas en el artículo 248 del Código de comercio son claras al determinar en el numeral 4 que: “La responsabilidad del porteador, por pérdidas, desfalco o averías, se extingue: 4.- Por la prescripción de seis meses en las expediciones realizadas dentro de la República, y de un año en las dirigidas a

territorio extranjero. En caso de pérdida, la prescripción principiará a correr desde el día en que debieron ser entregadas las mercaderías y, en el de avería, desde la fecha de entrega. Es decir, que la ley si determina y señala el tiempo para prescribir del Contrato de transporte multimodal, por lo que se debe señalar que sobre la base de las reglas de la interpretación jurídica hay que atender al espíritu normativo para conocer el verdadero sentido y determinar su alcance o eficacia general o como en este caso de manera particular. Sin embargo de lo expuesto, para mejor ilustración, es necesario dejar claro cuando hay lugar a la casación, por la causal primera, lo cual a continuación se deja expresa constancia. SEGUNDO: La causal primera del artículo 3 de la Ley de Casación, alegada por el recurrente, tiene lugar cuando exista, aplicación indebida, falta de aplicación o errónea interpretación de normas de derecho, incluyendo los precedentes jurisprudenciales obligatorios, en la sentencia o auto, que hayan sido determinantes de su parte dispositiva; por tanto, para que la casación basada en esta causal pueda prosperar, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos: 1. Que la violación corresponda a una “norma de derecho”, esto es a una norma sustantiva porque para la adjetiva corresponde la causal segunda; 2. Que la infracción de la norma de derecho se produzca por uno de los tres modos que reconoce la ley: a) aplicación indebida, constituida por la elección incorrecta de la norma; b) falta de aplicación, producida por el empleo de una norma impertinente o extraña al caso; y, c) errónea interpretación, ocasionada por atribuir a la norma en cuestión un significado que no le corresponde; y 3. Que la infracción, en cualquiera de sus tres modos, haya sido determinante en la parte dispositiva de la sentencia, es decir para que el juzgador pueda concluir en uno u otro sentido. En efecto, “lo que trata de proteger esta causal es la esencia y contenido de la norma de derecho que son las que constan en cualquier código o ley vigente” (Res.570-97, R. O.332 de 21/5/98); al respecto el tratadista Humberto Murcia Ballén al referirse a una disposición similar del Código de Procedimiento Civil de Colombia, dice que el “...concepto norma de derecho es más genérico que el de ley; consiguientemente, la causal primera permite que ingrese a ella o mejor le da cabida a la violación de toda regla de derecho positivo de carácter nacional, que sea atributiva de derechos subjetivos; y no solamente a las leyes expedidas por el legislador ordinario o el

extraordinario. /En efecto, resulta mucho más adecuado al fin de la casación decir norma de derecho, que ley, porque dentro de aquella se incluyen, como corresponde dada la amplitud de su contenido, no solo la ley ordinaria, sino también la extraordinaria y aún la norma constitucional, a más de los preceptos consuetudinarios que sin estar escritos si forman parte del derecho positivo del país./ De ahí que, a más de las leyes sustanciales expedidas por el Congreso de la República, como legislador ordinario que es; (...) y finalmente de los llamados 'reglamentos constitucionales autónomos' que en ciertos supuestos dicta el Presidente de la República (...), por ejemplo, la causal primera de casación permita restaurar los derechos consagrados por la costumbre quebrantada, como también los que se derivan de las reglas generales de derecho." (Humberto Murcia Ballén, Recurso de Casación Civil, Edit. Librería El Foro de la Justicia, Bogotá, 1983, p. 268). DECISIÓN Por lo expuesto, este Tribunal de Casación, de la Sala de lo Civil y Mercantil de la Corte Nacional de Justicia, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES DE LA REPÚBLICA, CASA la sentencia dictada por la Sala de lo Civil, Mercantil, Inquilinato, y Materias residuales de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, el 5 de marzo del 2012, y providencia de 14 de diciembre de 2012, y en su lugar declara prescrita la acción para el demandante, en consecuencia rechaza la demanda planteada por EXPROPALM S.A en contra de DHL DANZAS AIR & OCEAN S.A. sin costas.- Notifíquese, publíquese y devuélvase.- Dr. Paúl Iñiguez Ríos (P); Dr. Wilson Andino Reinoso; Dr. Eduardo Bermúdez Coronel; Jueces Nacionales; y Ab. Gina Navas Carrera, Secretaria Relatora (E) que Certifica.” RAZON: Siento por tal que las copias que anteceden son iguales a sus originales.- Quito, a 22 de enero de 2014. Ab. Gina Navas Carrera. SECRETARIA RELATORA (E). DE LA SALA DE LO CIVIL Y MERCANTIL DE LA CORTE NACIONAL DE JUSTICIA RESOLUCIÓN No. 14-2014 Juez Ponente: Dr. Paul Iñiguez Ríos CORTE NACIONAL DE JUSTICIA. SALA DE LO CIVIL, MERCANTIL Y FAMILIA.- Quito, a 13 de marzo de 2014; las 08h00.- VISTOS: A fojas 50 y 53 de este cuaderno de casación, comparece Dra. LORENA VANESSA GRILLO JARRIN, solicita aclaración del fallo dictado por esta Sala

el 22 de enero de 2014, a las 11h00. Para resolver la petición de aclaración de la peticionaria, de la sentencia dictada por esta Sala, se considera lo siguiente: PRIMERO.- Con respecto a esta solicitud, es menester señalar que, el Art. 281 del Código de Procedimiento Civil, dice: “El juez que dictó sentencia no puede revocarla ni alterar su sentido en ningún caso...” por lo que cabe mencionar que la sentencia dictada por este Tribunal de Casación, ha hecho el control de legalidad al que está facultado por la Ley de la materia, ciñéndose estrictamente a la naturaleza extraordinaria, limitada y de puro derecho del recurso de casación.- SEGUNDO.- Además, el Art. 282 de la codificación del Código de Procedimiento Civil establece que: “La aclaración tendrá lugar si la sentencia fuere oscura; y la ampliación, cuando no se hubiere resuelto alguno de los puntos controvertidos, o se hubiere omitido decidir sobre frutos, intereses o costas ...”. La aclaración y la ampliación, son consideradas como recursos horizontales cuyas motivaciones difieren entre sí. Así, la aclaración cabe cuando la sentencia es oscura y, la ampliación, cuando no se han resuelto los puntos controvertidos. En la especie, la Sala resuelve la causa en estricto derecho; la sentencia es clara y precisa; y, resuelve todos los puntos propuestos en el recurso de casación y en la litis, motivo por el cual se desecha por improcedente la aclaración solicitada por la parte actora. Notifíquese. f) Dr. Paul Iñiguez Ríos; Dr. Wilson Andino Reinoso; Dr. Eduardo Bermúdez Coronel; Jueces Nacionales y Dra. Lucía Toledo Puebla.” RAZON: siento por tal que las copias que anteceden son iguales a sus originales.- Quito, a 13 de marzo de 2014 Dra. Lucía Toledo Puebla SECRETARIA RELATORA

COMENTARIO

Al efecto cabe analizar que en la sentencia el Tribunal Adquem sostiene erróneamente que las reglas aplicables para la prescripción de las acciones indemnizatorias aplicables son las contenidas en el Protocolo Modificadorio de la Convención Internacional para la Unificación de Ciertas Reglas en Materia de Conocimientos y no en la Convención modificada por dicho Protocolo, endilgando la calidad de tercero al demandado, lo cual resulta desacertado toda vez que del proceso así como del considerando octavo de la sentencia recurrida se desprende que la relación contractual es directa entre EXPORPALM S.A

“cargador remitente o consignante” con DHL DANZAS AIR & OCEAN “porteador”, y quien contrajo la obligación de conducir las mercancías. Por otro lado debe tomarse en cuenta el artículo 27 de la Decisión 311 referida, el que advierte: “las disposiciones provenientes de convenios internacionales aplicables al contrato de Transporte Multimodal prevalecerán sobre lo dispuesto en la Presente Decisión” , lo cual debió ser tomado en cuenta por parte del Tribunal Ad quem toda vez que la Convención Internacional para la Unificación de Ciertas Reglas en Materia de Conocimientos establece que : “Bajo reserva de las disposiciones del párrafo 6 bis, el transportador y el buque quedarán en todo caso liberados de toda responsabilidad relativa a las mercaderías, a menos que se haya intentado una acción dentro del año posterior a su entrega o de la fecha en la que debieron haber (sic) sido entregadas...”. Por lo que no teniendo el demandado la calidad de tercero, se interpreta erróneamente por parte del Tribunal Ad quem el alcance del numeral 6 y 6 bis del artículo 3 de la Convención Internacional para la Unificación de Ciertas Reglas en Materia de Conocimientos puesto que no podía pretenderse que el período previsto para entablar las acciones indemnizatorias aplicadas ante terceros sea el determinado por la ley del tribunal interviniente y menos aún advertir que el sentido y alcance de la aplicación del artículo 1006 del Código de Comercio (ley del tribunal interviniente),⁵⁴ refiera o fije el tiempo para que opere la prescripción en el presente caso.

2.5 Derecho Comparado

2.5.1 Ley de Defensa del Consumidor, Argentina. 2016

Art. 5° – Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o

⁵⁴Convención Internacional para la Unificación de Ciertas Reglas en Materia de Conocimientos artículo 3. 2010

normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.⁵⁵

Art. 8º Trato Digno. Prácticas Abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor.⁵⁶

2.5.2 Ley de Defensa del Consumidor, Brasil. 2010

El artículo 2 del Código Brasileiro de Defensa del Consumidor que establece: “Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final⁵⁷.”

La protección del consumidor y sobre otras providencias de esta ley dispone que podemos ver que es de más avanzada al ser una de las primeras de Latinoamérica que establece la clara aplicación de la ley que es la de cubrir o proteger las necesidades del consumidor y enmarca como principales derechos:

⁵⁵Ley de defensa del consumidor. Ley 24.240. Art. 5.2016

⁵⁶Ley de defensa del consumidor. Ley 24.240. Art. 8.2016

⁵⁷ Código Brasileiro de Defensa del Consumidor. artículo 2. 2010

La protección a la vida, salud y seguridad contra los riesgos provocados por prácticas en la provisión de bienes y servicios considerados peligrosos o nocivos. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, considerando la libertad de elección y la igualdad en la contratación.⁵⁸

La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, como la especificación correcta de cantidad, características composición, calidad y precio, y también sobre los riesgos que conlleva, como en el Ecuador, manifiesta que la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, contra los métodos comerciales coercitivos o desleales, como asimismo contra las cláusulas abusivas o impuestas en la provisión de productos y servicios.

2.5.3 Estatuto del Consumidor de Colombia: Ley 1480 de 2011

Artículo 7°. *Garantía legal.* Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.⁵⁹

En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Parágrafo. La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.

Artículo 8°. *Término de la garantía legal.* El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.⁶⁰

⁵⁸Gonzáini, Protección Procesal del Usuario y Consumidor, pág. 25. 2013

⁵⁹Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. 2011.Art. 7.

⁶⁰Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. 2011.Art. 8.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Localización

La presente investigación sobre la realización de un estudio socio- jurídico- doctrinario sobre la necesidad de la creación de una agencia estatal autónoma o superintendencia en defensa de los derechos del consumidor se realizó en el cantón Quevedo, ubicado en la provincia de Los Ríos.

3.2 Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se utilizaron, se describen a continuación:

3.2.1 Bibliográfica

Para la realización de la presente investigación, se sirvió de la ayuda de libros, enciclopedias, Registros Oficiales, Códigos, revistas, legislación comparada, entre otros.

3.2.2 De Campo

Por cuanto la investigación se realizó en el lugar de los hechos.

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1 Método Analítico

La utilización de este método, hará posible la comprensión de todo hecho, idea, caso, etc., referente a la realización de un estudio socio- jurídico- doctrinario sobre la necesidad de la creación de una agencia estatal autónoma o superintendencia en defensa de los derechos del consumidor

3.3.2 Método Deductivo

Con la aplicación de esta metodología, me permitirá lograr los objetivos propuestos y ayudaron a verificar las variables planteadas.

3.3.3 Método Histórico

Se analizarán científicamente los hechos, ideas del pasado comparándolo con hechos actuales.

3.3.4 Método Dialéctico

Mediante la utilización de este método investigativo, se considerarán los fenómenos históricos y sociales que me permitirán observar que el fenómeno en estudio y buscar la solución respectiva.

3.4 Fuentes de Recopilación de Información

3.4.1 Primarias

Entre las fuentes primarias que se utilizan están: Documentos de prensa, artículos, testimonios de involucrados, y otras personas.

3.4.2 Secundarias

Para la elaboración del trabajo investigativo se accede a bibliotecas que facilitan la información de tesis de grados y páginas web (internet).

3.5 Diseño de la Investigación

La investigación que se efectuó de tipo fue cuali-cuantitativa: Cualitativa, porque tratándose de una investigación de carácter social la interpretación de los hechos y acciones quedan al libre arbitrio del investigador; y, Cuantitativa, pues para

interpretar los fenómenos sociales se emplearon fórmulas matemáticas y estadísticas viables para la selección de la muestra y asimismo interpretación de los datos.

3.6 Instrumentos de la Investigación

3.6.1. Encuesta

Se aplicó una encuesta a 299 moradores del cantón Quevedo y a 100 abogados en libre ejercicio profesional de la ciudad de Quevedo. Como instrumento se utilizó un cuestionario.

3.6.2. Entrevista

Se entrevistó a un (1) Defensor del Pueblo del cantón Quevedo, y como instrumento se aplicó una guía de entrevista.

3.6.3 Cuestionario

Sirvió para la recolección de los distintos datos o informaciones proporcionadas por las personas encuestadas.

3.7 Tratamiento de los Datos

Los instrumentos de recolección de datos (encuestas y entrevistas), a efecto de garantizar su validez y confiabilidad, siguieron el siguiente proceso:

Una vez redactadas las preguntas de la encuesta y la entrevista, fueron inmediatamente sometidas a la revisión del Directivo de Tesis, sugerencias que sirvieron para prosperar en su contenido.

Auxiliar a ello, las preguntas fueron revisadas por un especialista en investigación científica, un filtro que sirvió para contar con instrumentos técnicos que dejen recoger la información requerida.

Para finalizar, se aplicó una encuesta a un conjunto escogido de moradores del cantón Quevedo y de profesionales del Derecho, con el objetivo de compilar toda la información que pudiese proporcionar para la preparación de la presente investigación.

3.8 Población y Muestra

El Universo de la población comprendió el número total de moradores del cantón Quevedo, cuya cantidad es de 173.575 habitantes (INEC 2010), y de 261 abogados en libre ejercicio profesional del cantón Quevedo. El tamaño de la muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

Muestra

N= Tamaño necesario de la muestra.

Simbología.

z = Nivel de confianza (95%)

N = Población (173.575)

P= Probabilidad que el evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad que el evento no ocurra (50%)

E = Error máximo admisible± (5%)

n= Tamaño de muestra ?

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,25 \cdot 173575}{0,05^2 (173575 - 1) + 2^2 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{3,84 \cdot 0,25 \cdot 173575}{0,0025(173574) + 4 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{173575}{433,935 + 1}$$

$$n = 434,935$$

n = 399 Es el tamaño de la muestra.

Composición de la Muestra

Personas para la encuesta	299
Abogados	100
Total	399

El tamaño de la muestra general fue de 399 entre Moradores y Abogados del cantón Quevedo, de los cuales, se escogieron 299 personas para la encuesta a los moradores y de 100 personas profesionales del Derecho.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Encuesta

4.1.1.1 Encuesta dirigida a 399 moradores del cantón Quevedo

1.- ¿Cree usted que los principios constitucionales del consumidor se respetan tal como lo manifiestan las leyes sobre el efecto?

Tabla 1. Respeto a los principios constitucionales del consumidor

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	75	25%
No	224	75 %
Total	299	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl Fajardo Arana Alcy Raúl

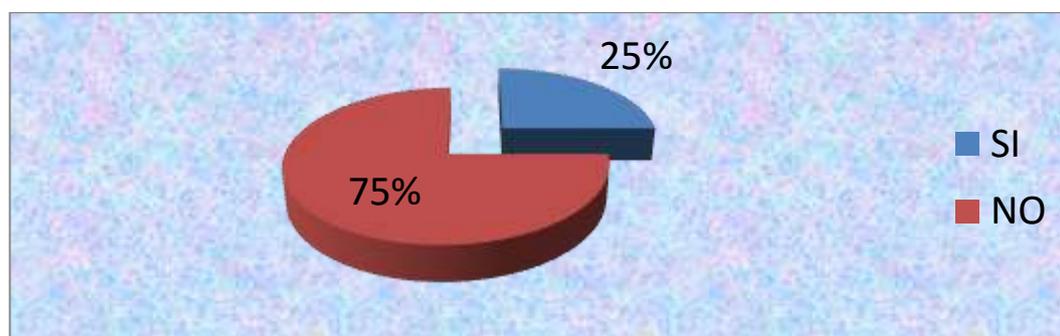


Figura 1 Respeto a los principios constitucionales del consumidor

Análisis e Interpretación

Conforme los resultados, tenemos que un 75% dicen que no cree que los principios constitucionales del consumidor no se respeten tal como lo manifiestan las leyes sobre el efecto. La gran mayoría manifiesta que los derechos del consumidor no son respetados en la mayoría de los casos debido al nulo conocimiento de los mismos, lo cual es aprovechado por el proveedor o vendedor del producto adquirido.

2.- ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales escuchan y guían a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores?

Tabla 2 La Defensoría del Pueblo en los Juzgados escucha y guía a los consumidores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	75	25 %
No	224	75 %
Total	299	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl Fajardo Arana Alcy Raúl

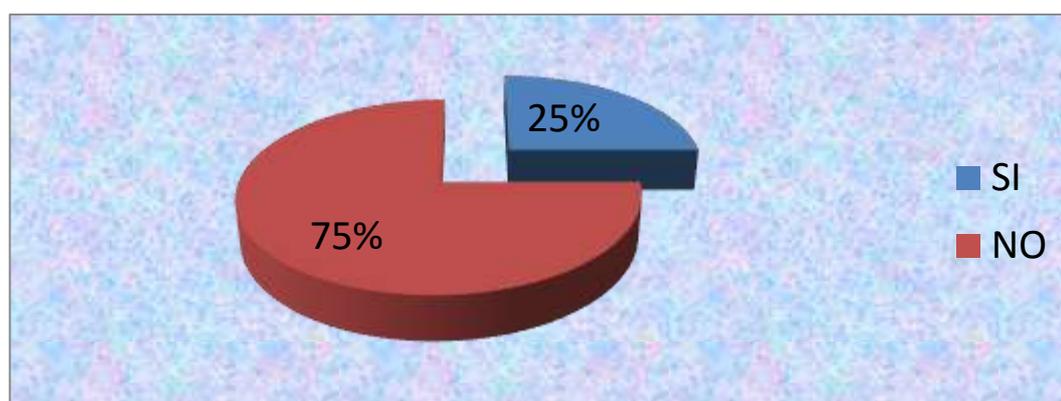


Figura 2 La Defensoría del Pueblo en los Juzgados escucha y guía a los consumidores

Análisis e Interpretación

Conforme los resultados que tenemos, un 75% dicen que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales no escuchan y guían a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores, mientras que el 25% restante indican que sí se procede.

Se establece que en la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales no escuchan y guían a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores por lo cual es necesario una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor.

¿Cree usted que la Defensoría se especializa en derechos de consumidores?

Tabla 3 La Defensoría especializada en derechos de consumidores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	17%
No	248	83 %
Total	299	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

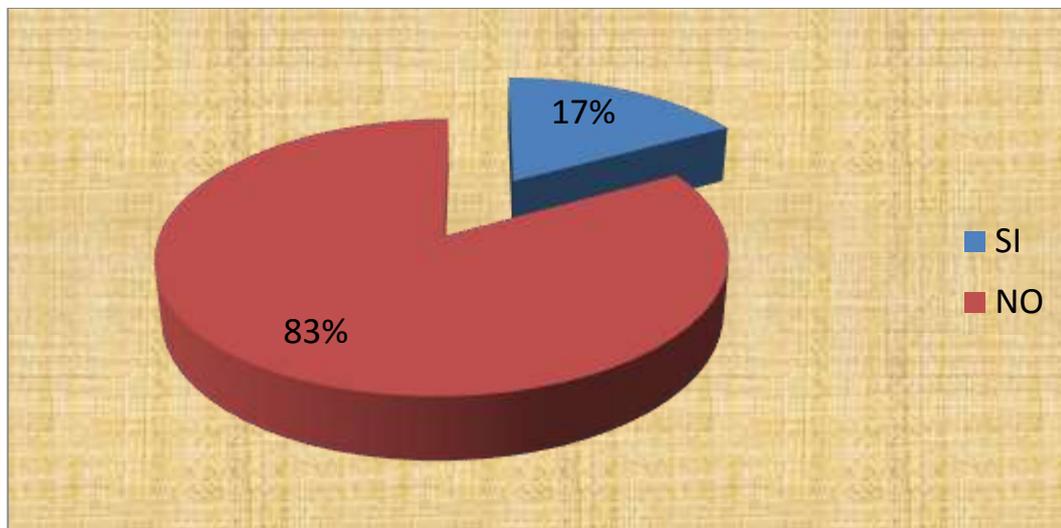


Figura 3 La Defensoría especializada en derechos de consumidores

Análisis e Interpretación

Conforme los resultados, tenemos que un 83% que la Defensoría no se especializa en derechos de consumidores, en cambio el 17% manifestó que si, aunque más bien se considera que lo que muchas veces ocurre es que cuando un consumidor perjudicado realiza una demanda, los procesos en la Defensoría del Pueblo, suelen fallar a favor del fabricante y en contra de los Derechos Humanos, la aplicación y respeto a los principios procesales y garantías constitucionales del consumidor que demanda.

4.- ¿Considera usted que se deban establecer mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores para que defiendan sus derechos?

Tabla 4 Mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	248	83%
No	51	17 %
Total	299	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

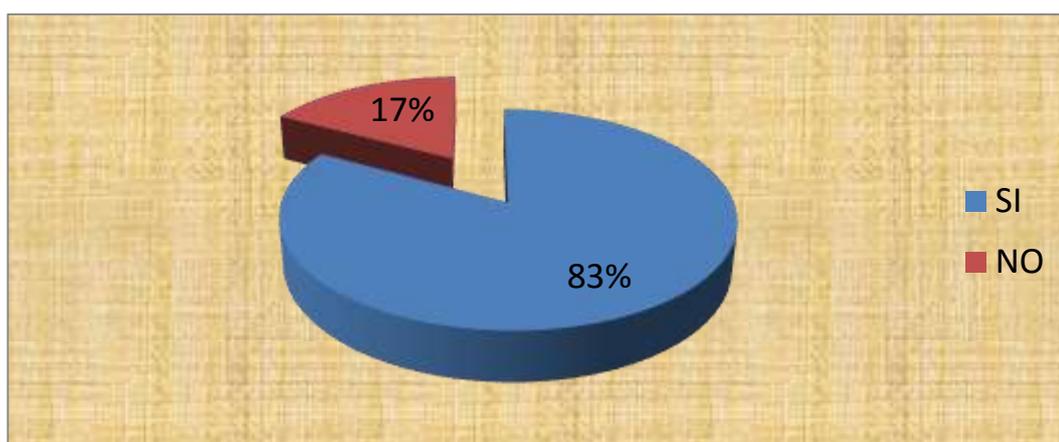


Figura 4. Mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores

Análisis e Interpretación

Teniendo en cuenta los resultados, observamos que un 83% considera que se deban establecer mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores para que defiendan sus derechos, y el 17 % de los encuestados contestaron que no es necesario.

Según se establece en la investigación, es necesario que los consumidores deban tomar conciencia ya que al ignorar los principios constitucionales de los consumidores no pueden defender sus derechos, así se están violentando los derechos y garantías de los implicados y que por lo tanto se están vulnerando sus derechos humanos.

5.- ¿Cree usted que se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia y especializada en los derechos de consumidores?

Tabla 5 Creación de una Agencia Estatal Autónomo que defienda al consumidor

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	230	77%
No	69	23 %
Total	299	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

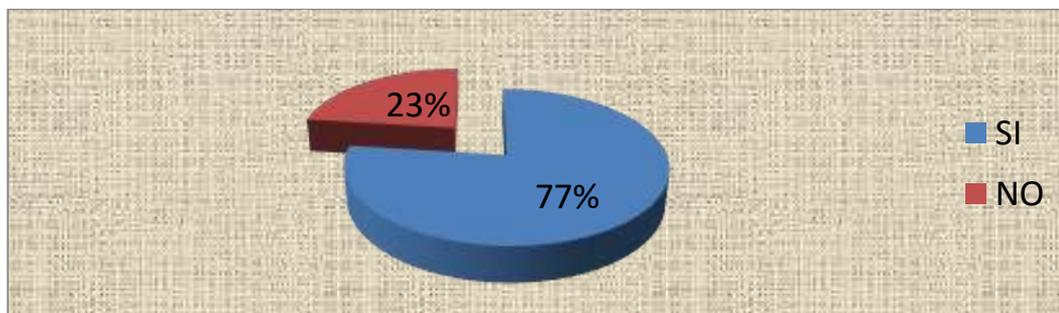


Figura 5 Creación de una Agencia Estatal Autónomo que defienda al consumidor

Análisis e Interpretación

En esta encuesta, tenemos que un 77% cree que se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia y especializada en los derechos de consumidores, mientras que el 23% restante indican que no.

Con la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia y especializada en los derechos de consumidores hará que se respeten los principios constitucionales y logrará que los involucrados tengan la oportunidad de defenderse o presentar su demanda en las fiscalías de acuerdo a los principios constitucionales sin temor a que sean vulnerados en beneficio de la parte contraria.

4.1.1.2 Encuesta dirigida a 100 profesionales de Derecho del cantón Quevedo

6.- ¿Considera usted que los principios constitucionales del consumidor son respetados tal como lo especifican de efecto?

Tabla 6 Los principios constitucionales del consumidor deben ser respetados

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	25 %
No	75	75 %
Total	100	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

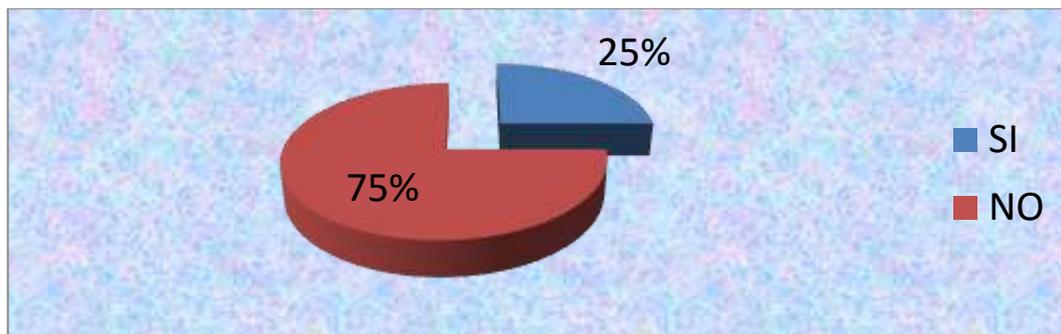


Figura 6 Los principios constitucionales del consumidor deben ser respetados

Análisis e Interpretación

Conforme los resultados, tenemos que un 75% dicen que no cree que los principios constitucionales del consumidor sean respetados tal como lo manifiestan las leyes lo especifican al efecto.

Los derechos del consumidor forman una de las garantías que la Constitución de la República del Ecuador protege en lo que especifica el Art. 11 de la Carta Magna, por lo tanto el derecho del consumidor es una garantía inalienable en nuestro país.

7.- ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales cumplen completamente con las directrices establecidas en la prevención del abuso por parte de los proveedores?

Tabla7La Defensoría del Pueblo debe prevenir abuso de los proveedores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	25 %
No	75	75 %
Total	100	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

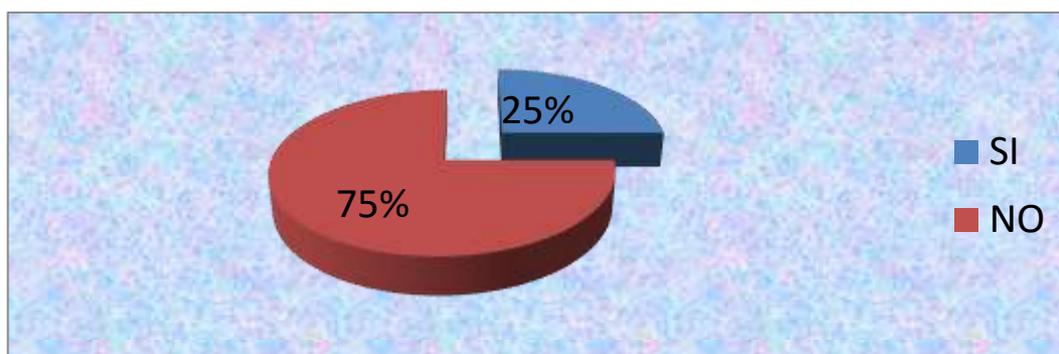


Figura7 La Defensoría del Pueblo debe prevenir abuso de los proveedores

Análisis e Interpretación

Conforme los resultados que tenemos, un 75% dicen que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales cumplen completamente con las directrices establecidas en la prevención del abuso por parte de los proveedores, mientras que el 25% restante indican que sí se procede.

La Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales están obligados a evitar abusos por parte de los proveedores y comerciantes en general y esto sería más eficaz si se creara una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor para que el mismo se sienta protegido.

8.-¿Cree usted que a la Defensoría le falta especializarse más en derechos de consumidores?

Tabla8A la Defensoría le falta especializarse más en derechos de consumidores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	83 %
No	17	17 %
Total	100	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

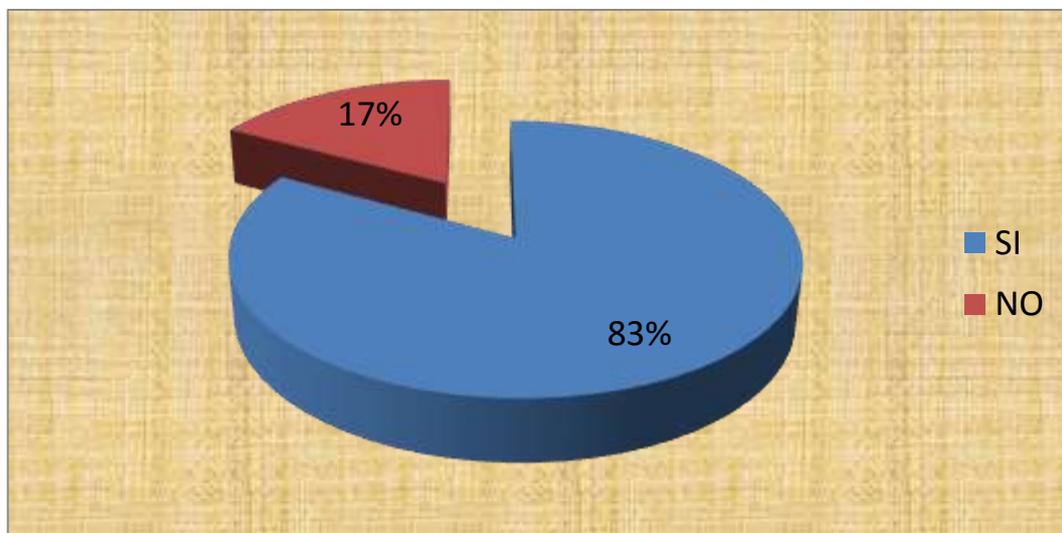


Figura8 A la Defensoría le falta especializarse más en derechos de consumidores

Análisis e Interpretación

Conforme los resultados, tenemos que un 83% que a la Defensoría le falta especializarse más en derechos de consumidores, en cambio el 17% manifestó que no.

Cuando un consumidor es perjudicado lo normal es que éste realice una demanda, sin embargo, los procesos en la Defensoría del Pueblo, suelen presentar falencias y fallar a favor del fabricante o comerciante vulnerando los Derechos Humanos del consumidor sin tomar en cuenta el respeto a los principios procesales y garantías constitucionales del consumidor que presenta la demanda.

9.- ¿Considera usted que es necesario concientizar mediante mecanismos jurídicos a los consumidores para que defiendan sus derechos?

Tabla9 Mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	83%
No	17	17 %
Total	100	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

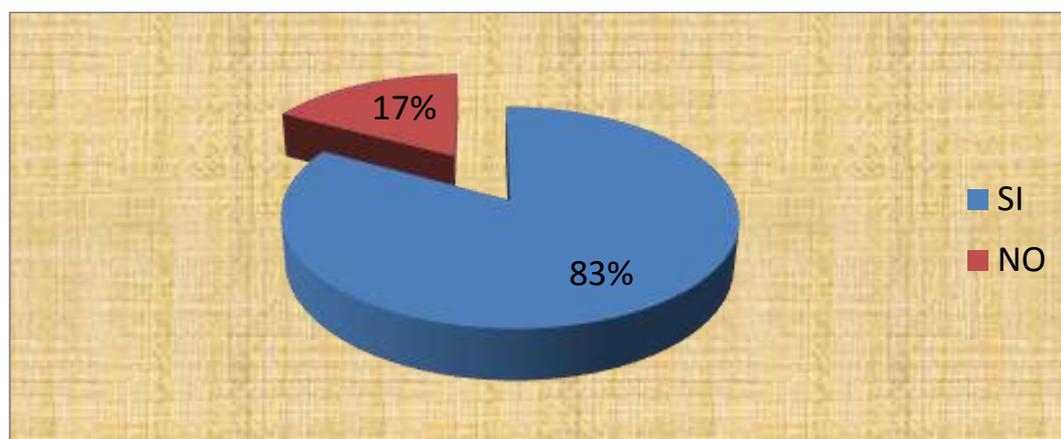


Figura9 Mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores

Análisis e Interpretación

Teniendo en cuenta los resultados, observamos que un 83% considera que es necesario concientizar mediante mecanismos jurídicos a los consumidores para que defiendan sus derechos, y el 17 % de los encuestados contestaron que no es necesario.

Según se establece en la investigación, los consumidores deban tomar conciencia ya que el desconocer cuáles son sus principios constitucionales no pueden defender sus derechos, siendo presas fáciles de los abusos de comerciantes y proveedores.

10.- ¿Cree usted que sería necesario la creación de una Agencia Estatal Autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia especializada en los derechos de los consumidores?

Tabla10 Creación de una Agencia Estatal Autónomo que defienda al consumidor

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Si	77	77%
No	23	23 %
Total	100	100 %

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Fajardo Arana Alcy Raúl

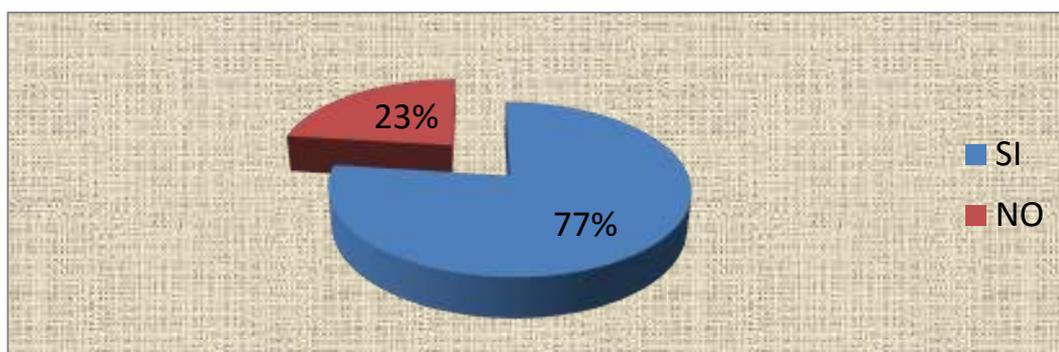


Figura10 Creación de una Agencia Estatal Autónomo que defienda al consumidor

Análisis e Interpretación

En esta encuesta, tenemos que un 77% que sería necesario la creación de una Agencia Estatal Autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia especializada en los derechos de los consumidores, mientras que el 23% restante indican que no.

La creación de una agencia estatal autónoma permitirá defender al consumidor, y hará que se respeten los principios constitucionales de los afectados ofreciendo la oportunidad de ser defendidos en las fiscalías de acuerdo a los principios constitucionales sin temor a que se les cause daño en beneficio de la parte contraria.

Resumen y Resultados

En lo concerniente al reconocimiento constitucional de obligación del Estado Ecuatoriano de proteger al consumidor y su derecho a defenderse se lo puede apreciar en la Constitución de la República del Ecuador, en la que manifiesta que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. Por tal motivo la necesidad de la creación de una Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor

4.1.2 Entrevista

4.1.2.1 Entrevista al Sr. Dr. Ramiro Rivadeneira Silva Defensor Público en el cantón Quevedo.

1.- ¿Para nuestros lectores, quien considera Ud., que es la Defensoría Pública?

La Defensoría Pública se considera una Institución del Estado para garantizar el derecho a la defensa del consumidor, de acuerdo a la Constitución, protegiendo sus garantías constitucionales, Pública tiene la obligación de brindar asistencia en los debidos procesos al consumidor que se encuentra en estado de indefensión frente al abuso de comerciantes y proveedores.

2.- ¿Cualquier persona puede requerir los servicios de la Defensoría Pública?

El servicio de defensoría pública va orientado al consumidor que crea que han sido vulnerados sus derechos y que necesita presentar una demanda por el mismo objetivo.

3.- Según su apreciación. ¿Sería necesario concientizar mediante mecanismos jurídicos a los consumidores para que defiendan sus derechos?

Deberían existir mecanismos jurídicos intermedios para que las defensoras y defensores públicos que brinden asistencia y asesoría legal a las personas perjudicadas enseñen a los consumidores a defender sus derechos. Esto para que también se agilice el sistema de nuestra ciudad y sea más fácil el acceso a la defensa pública.

4.- ¿Considera que debería existir una Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor?

Sí, es importante que contemos con una Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor para que permita mejorar la defensa de las personas que se encuentran afectadas por personas inescrupulosas por la venta de productos o servicios adquiridos y que presentaron falencias ocasionando perjuicio.

5.- ¿Porque considera que esa Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor sería la adecuada para esta ciudad?

En realidad considero que una entidad como esta, dadas las circunstancias actuales sería la base para empezar a brindar servicio y ayuda a las personas que lo necesiten. Así se mantendría una protección y defensa continua a los derechos del consumidor local y fuereño.

6.- Además de la propuesta que se presenta, ¿por qué otro motivo sería necesario intervenir en defensa del consumidor por parte de los Defensores Públicos?

Todo defensor público debe estar dispuesto a intervenir en defensa de la comunidad, en lo que respecta al consumidor, dando así una prueba de confianza

para que la comunidad a la cual se debe, sienta que está respaldada por este organismo gubernamental.

7.- ¿Qué requisitos se requiere para ser usuario de la Defensoría Pública?

Uno de los requisitos básicos, por así decirlo es:

- a) Que la persona no posea los suficientes recursos económicos (basándonos en la entrevista personal que tenemos con el usuario), luego de ello;
- b) Llenar un formulario con los datos personales del peticionario y datos relacionados con el caso, y tratándose de un caso ya iniciado con anterioridad, las copias del expediente;
- c) Luego de eso se asigna a quien será el Defensor Público, en el caso de que exista más defensores públicos y según los procesos que se estén llevando a cabo por ellos.

Una vez que se asigna para el caso un defensor público este debe colaborar en todas las diligencias que haya que realizar para la intermediación del proceso y la eficacia de los resultados que se obtendrán esta nuestra intervención.

4.2 Discusión

Entre los derechos fundamentales de los consumidores establecidos, destacan el de protección a la vida, salud y seguridad en el consumo, así como a la satisfacción de sus necesidades fundamentales y el libre acceso a servicios básicos, de igual manera, el derecho de la libertad de elegir, a recibir servicios básicos de óptima calidad, a recibir información veraz, clara, oportuna y completa sobre el bien y servicio, así como las condiciones de adquisición, precio y calidad. De igual manera, a la protección de la publicidad engañosa o abusiva. También se establecen las obligaciones del consumidor, entre las cuales resaltan el propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios, también el preocuparse por no afectar el medio ambiente e informarse del uso de los bienes.

En el Ecuador, la Dirección de Defensa del Consumidor es un organismo encargado de informar y capacitar a proveedores y autoridades de sus

obligaciones establecidas en la Ley, mediante mecanismos de difusión masiva, talleres y seminarios que permita educar a los actores y vigilar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Una de sus cláusulas es proteger los derechos de los consumidores, de posibles vulneraciones ante publicidad engañosa, adulteración de los productos, alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad, controlando que se cumpla la legislación vigente en la comercialización de bienes, productos industrializados y servicios que se expenden en el Ecuador.

La infracción a las normas del consumidor depende que las autoridades que deben resolver estas causas conozcan en plenitud la normativa como su procedimiento y para que puedan actuar de oficio o a petición de parte en la defensa de los intereses de los ciudadanos que sean perjudicados en sus derechos lo que implican que ellos puedan acceder con confianza a la “justicia de consumo”.

Por tal motivo, se espera que la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las preguntas 5, 9 y 10, se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia y especializada en los derechos de consumidores, y que las atribuciones otorgadas en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en especial a lo que establece el art. 90, deberá dar mayor prioridad e hincapié a esta propuesta, tal como lo hace como órgano que promueve y difunde los derechos fundamentales, a realizar campañas de difusión pública y permanente de los derechos, principios y normas en materia de consumo a través de los fondos provenientes de las multas impuestas en el incumplimiento a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, tal como o lo reza el Art.94 de la misma ley. Así mismo la Defensoría del Pueblo, de manera conjunta con el Ministerio de Educación y el de Cultura, deberían implantar y fortalecer dentro del pensum académico, una asignatura relacionada a la educación del consumidor tal como lo establece el Art.89 de la misma ley, que en la actualidad no se aplica.

Por lo tanto, según lo que especifican las preguntas antes dichas, se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una

superintendencia, brindando una solución extrajudicial rápida sin tener que llegar al juzgado de contravenciones.

Considerando:

Que la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 52 inciso segundo de la Constitución de la República del Ecuador, en la que manifiesta que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.”

Que la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 53 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deban incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Que en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Capítulo XIV, sobre Competencia y Procedimiento en el Art. 81, se manifiesta que es Facultad de la Defensoría del Pueblo “el de conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que se presenten por parte de los consumidores, nacionales o extranjeros, que residan o estén de paso en el país y que consideren que han sido directa o indirectamente afectados por la violación e inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país”.

Que la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 61.- capacita a las ecuatorianas y ecuatorianos disfruten de los próximos derechos: Numeral 3. Presentar proyectos de iniciativa popular normativa.

Que para un debido control y protección del consumidor en la prevención de la vulneración de sus derechos y garantías constitucionales, es necesario que la Defensoría cuente con un organismo que brinde servicio y ayuda a las personas perjudicadas que lo necesiten, motivo por el que se presenta la creación de la Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor, en la urbe de Quevedo.

Por lo tanto expide la siguiente reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

PRIMERO: Que el más alto deber del Estado es respetar y hacer respetar los derechos humanos que garantiza nuestra Constitución.

SEGUNDO: Que La Constitución de la República del Ecuador como máxima regla legal establece en su Art.1; Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

TERCERO: Que nuestra Constitución nos ofrece como deber proteger nuestro territorio y sitio donde vivimos.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA ESTATAL AUTÓNOMA O SUPERINTENDENCIA EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL CANTÓN QUEVEDO.

CAPÍTULO I

DE LA CONSTITUCIÓN, DENOMINACIÓN, NATURALEZA JURÍDICA, OBJETO Y DOMICILIO DE LA AGENCIA ESTATAL AUTÓNOMA O SUPERINTENDENCIA EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL CANTÓN QUEVEDO.

Art. 1.- Se crea la “AEASDQ. Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de Quevedo”, que regirá por las reglas del presente estatuto como una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro.

Art. 2.- Que el estatuto precedente establecerá la obligación de este organismo en realizar el control y protección del usuario ante los proveedores y comerciantes del cantón y alrededores.

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor es la encargada de autorizar el control y revisión y a petición de cualquier persona natural o bien jurídica.

Art. 3.- La “AEASDQ. Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de Quevedo”, en la urbe de Quevedo, va a tener como fines principales los de regular, administrar y llevar a delante la protección de los derechos y garantías constitucionales del consumidor y también acrecentar Controles de Revisión para reducir la vulneración de dichos derechos.

Va a ser asimismo entre los fines principales de la “AEASDQ. Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de Quevedo”, la ejecución de las actividades precisas para el control, monitoreo, simulación y mejora de la calidad de los productos en defensa del consumidor de la urbe del Gobierno Municipal del Cantón Quevedo, teniendo como antecedente la administración efectuada a la AEASDQ en este campo.

Todas y cada una de los reglamentos de la AEASDQ han de ser integradas a la normativa interna de la Defensoría Pública.

La entidad no va a poder ejercer ninguna actividad política o bien religiosa.

Art. 4.- El domicilio de la “AEASDQ. Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de Quevedo”, va a ser en la Defensoría Pública del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

Hemos visto la necesidad de crear la presente Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de Quevedo, debido a que hay un alto índice de abusos al usuario de parte de los proveedores y comerciantes en el cantón Quevedo, y por medio de la que se va a poder reducir exactamente los mismos, con la intervención de las autoridades eficientes quienes mediante la aprobación de este organismo se demandará su cumplimiento.

Una vez aprobada la citada creación se debe hacer conocer a la población de la Provincia de Los Ríos, mediante los diferentes medios como son la prensa, radio y T.V., a fin de informar sobre la nueva creación, esto es, la Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de Quevedo que controlará y protegerá los derechos y garantías constitucionales de los consumidores del cantón Quevedo, para que no sean vulnerados por los proveedores y comerciantes.

Es preciso la predisposición por la parte de las autoridades, que exista una concientización para reducir los abusos que sufren los consumidores finales de los diversos productos que se ofertan en el cantón Quevedo.

Puesto que la presente propuesta busca prevenir y eludir los daños a la salud humana, a los recursos naturales y al patrimonio cultural, derivados de la calidad de los productos, por medio de un conocimiento objetivo de la realidad local, la aplicación eficaz y eficaz de las medidas políticas, técnicas y económicas más apropiadas. Adicionalmente la propuesta considera sacrificios orientados a disminuir al mínimo la vulneración de los derechos y garantías constitucionales de los consumidores causado por los proveedores y comerciantes de Quevedo, quienes son los autores de dicha vulneración.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1 Conclusiones

1.- Hasta la actualidad no se ha efectuado un análisis doctrinario y jurídico sobre la defensa de los derechos del consumidor que conlleve a la creación de una entidad que proteja dichos derechos y garantías constitucionales en base a una propuesta de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

2.- Hace falta realizar un estudio de Derecho Comparado de la legislación de Latinoamérica sobre la defensa del consumidor para dimensionar nuestra propuesta para guiar a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores.

3.- No se han diseñado los lineamientos para reformar el Art. 89 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que permita la creación de una Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor y que además permita educar a la población en materia del consumidor mediante una difusión masiva de consejos prácticos aplicados de acuerdo al articulado de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

5.1.2 Recomendaciones

1.- Determinar mediante un análisis doctrinario sobre la defensa de los derechos del consumidor una propuesta jurídica que conlleve a la creación de una entidad que proteja dichos derechos y garantías constitucionales.

2.- Reconocer mediante la comparación de la legislación existente en los diferentes países sobre el tema de investigación que tanto la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales tienen el deber de escuchar y guiar a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores.

3.- Diseñar los lineamientos para la creación de una Agencia Estatal Autónoma o Superintendencia en defensa de los derechos del consumidor que permita educar a la población en materia del consumidor mediante una difusión masiva de consejos prácticos aplicados de acuerdo al articulado de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CAPÍTULO V

BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas

ABAL. Derecho Procesal. En A. Abal Oliú. Montevideo, Uruguay: Fundación de Cultura Universitaria. 2012

ALVARADO, Haydeé, "Derecho del Consumidor - Régimen Legal Ecuatoriano", Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007

ANBAR. Diccionario Jurídico con Legislación Ecuatoriana. En ANBAR. Quito, Ecuador: Editorial Fondo de la Cultura Ecuatoriana. 2010

ARGUELLO. Manual de Derecho Romano, Historia e Instituciones. En L. R. ARGUELLO. Buenos Aires, Argentina: Astrea Ediciones. 2012

BALAKRISHNA Eradi, "Protección al Consumidor y al Consumidor Nacional niega la Comisión de reparar" .Nueva Delhi: Consumidor Nacional niega la Comisión compensación. 2013.

BAQUERIZO. "Tratado de Derecho Procesal Penal". En Z. Baquerizo. Quito, Ecuador: Diana Ediciones. 2014

BENJAMIN, Antonio H. V., Derechos del consumidor, en Defensa de los consumidores de productos y servicios, La Rocca, Buenos Aires. 2012

BERG Jessica W. Consentimiento informado: Teoría del derecho y la práctica clínica: Teoría del derecho y ... - Escuelas de Derecho y Medicina Jessica W. Berg Profesor Adjunto de Derecho y Bioética de la Universidad Case Western Reserve, Paul S. Appelbaum AF Zeleznik Distinguido Profesor y Presidente de la Universidad de Massachusetts, la Escuela de Medicina y director del Centro de Servicios de Salud Mental de Investigación Charles W. Lidz profesor de Investigación de la Universidad de Massachusetts Psiquiatría, Centro de Bioética

y Salud de la Universidad de Pittsburgh Ley Lisa S. Parker profesor Asociado y director de Estudios de Posgrado - Google Books . Books.google.ca.2013.

BONFANTIMario,(s/f)“DerechodelConsumoydelUsuario”,BibliotecadelaUniversidad AndinaSimónBolívar,código07944. 2010

CABANELLAS. Enciclopedia Jurídica Elemental. En D. I. Guillermo. Buenos Aires, Argentina: HERIASTA. 2012

CADENA. “Los cuasi poderes del Estado”. En R. CADENA Lozada. Bogotá, Colombia : Ediciones nueva Jurídica. Tercera Edición. 2014

CANCLINIGarcíaNéstor,“Consumidoresyciudadanos”,BibliotecadelaUniversidadAndina SimónBolívar,códigoC03446. 2010

CEVALLOS,Víctor,“LibreCompetenciaDerechodeConsumoyContratos”,EditorialJurídicaelEcuador,Quito-Ecuador,abril2010.

FARINA,JuanM.,
“DefensadelConsumidorydelUsuario”,terceraediciónactualizadayampliada,EditorialAstrea,ciudaddeBuenos Aires. 2014

GHERSICarlos,(s/)“Elconsumidorenelmarcodelaintegraciónregional”,Biblioteca UniversidadAndinaSimónBolívar,código002279-04. 2010

GONZAÍNI, Protección Procesal del Usuario y Consumidor, 2013

HAGELÜKen Alexander, Silvia Liebrich, JanWillmroth: *¿Cómo el negociador de Estados Unidos Europa atacar a la protección del consumidor*. En: *SüddeutscheZeitung* .2016

KLEIN, Daniel B. "Protección al Consumidor" . En David R. Henderson (ed.). *ConciseEncyclopedia de Economía* (2ª ed.). Indianápolis: Biblioteca de Economía y Libertad . 2008

MANZANO. Defensa del Consumidor. Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. En L. Manzano. Santiago, Chile: Editorial Neruda. 2010

PAREDESPérezJoséIgnacio. El derecho del consumidor. 2012

SANTOS. Jorge “El Debido Proceso Penal”. En J. S. Basantes. Quito., Ecuador: CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES. 2014

SERRAAntonio,“Losconsumidorestomanlapalabra”,BibliotecadelaUniversidadAndinaSimónBolívar,códigoC005608.2016

VILLACÍS, Alberto, El derecho del consumidor. Editorial Norma. 2010

LEGISLACIÓN NACIONAL

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 2011

Constitución de la República del Ecuador. Art. 52. Personas usuarias y consumidores. Editorial La Jurídica. Quito. Ecuador. 2012

Convención Internacional para la Unificación de Ciertas Reglas en Materia de Conocimientos artículo 3. 2010

LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

Código de Comercio tienen las Decisiones de la Comunidad Andina (Acuerdo de Cartagena). Me refiero específicamente las Decisiones 331

Código Brasileiro de Defensa del Consumidor. Artículo 2. 2010

Acuerdo de Cartagena en su artículo 22. 2010

Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Colombia 2011

LINKOGRAFIA

Dirección de Defensa del Consumidor. <http://www.industrias.gob.ec/bp-073-lazonal-1-del-ministerio-de-industrias-ya-cuenta-con-las-direcciones-de-calidad-y-de-defensa-del-consumidor/2014>

Elkins, Zachary, Tom Ginsburg, y James Melton. "Características de las constituciones nacionales, Versión 2.0." *Constituciones Proyecto comparativo*. Última modificación: 18 de abril de 2014. Disponible en: <http://www.comparativeconstitutionsproject.org> . 2014.

<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights> 2013

El TRLGDCU no recoge disposiciones relativas a la publicidad, sino que éstas se encuentran reguladas en la Ley 34/1988,

de 1 de noviembre, General de Publicidad [http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-](http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-26156)

26156; y en la Ley 29/2009 de 30 de diciembre por la que se modifica el régimen legal de la competencia de lealtad y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-21162

CAPÍTULO V

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A 399 MORADORES DEL CANTÓN QUEVEDO

1.- ¿Cree usted que los principios constitucionales del consumidor se respetan tal como lo manifiestan las leyes sobre el efecto?

SI NO

2.- ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales escuchan y guían a los usuarios y consumidores para evitar abusos por parte de los proveedores?

SI NO

¿Cree usted que la Defensoría se especializa en derechos de consumidores?

SI NO

4.- ¿Considera usted que se deban establecer mecanismos jurídicos para concientizar a los consumidores para que defiendan sus derechos?

SI NO

5.- ¿Cree usted que se necesita la creación de una agencia estatal autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia y especializada en los derechos de consumidores?

SI NO

**ENCUESTA DIRIGIDA A 100 PROFESIONALES DE DERECHO DEL
CANTÓN QUEVEDO**

6.- ¿Considera usted que los principios constitucionales del consumidor son respetados tal como lo especifican de efecto?

SI NO

7.- ¿Considera usted que la Defensoría del Pueblo como los Juzgados Contravencionales cumplen completamente con las directrices establecidas en la prevención del abuso por parte de los proveedores?

SI NO

8.-¿Cree usted que a la Defensoría le falta especializarse más en derechos de consumidores?

SI NO

9.- ¿Considera usted que es necesario concientizar mediante mecanismos jurídicos a los consumidores para que defiendan sus derechos?

SI NO

10.- ¿Cree usted que sería necesario la creación de una Agencia Estatal Autónoma que defienda al consumidor, como una superintendencia especializada en los derechos de los consumidores?

SI NO



FOTOGRAFÍAS AB. WILSON ALMACHE JUEZ DE LA SALA MULTICOMPETENTE



EL INVESTIGADOR REALIZANDO LA RESPECTIVA ENCUESTA CON UN
MORADOR DEL CANTÓN QUEVEDO