



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA CARRERA DE DERECHO

TÍTULO:

“INCORPÓRESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE ABOGADA

AUTORA:

Rosa Ana Pavón Guerra

DIRECTOR:

Dr. Augusto Patricio Astudillo Ontaneda, Mg.

Loja -Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN

Dr. Augusto Astudillo Ontaneda. Mg. Sc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE DERECHO, DE LA UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y DIRECTOR DE TESIS.

CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado prolijamente el contenido y forma del presente trabajo de investigación jurídica presentado por el postulante: **ROSA ANA PAVON GUERRA**, bajo el título de **“INCORPORESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”**, por lo que la presente tesis cumple con las normas de graduación vigentes en la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su presentación ante el respectivo Tribunal de Grado.

Loja, Junio de 2017



.....

Dr. Augusto Astudillo Ontaneda, Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORIA

Yo, Rosa Ana Pavón Guerra, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos; de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

AUTORA: Rosa Ana Pavón Guerra.

FIRMA:



CEDULA: 1705173084

FECHA: Loja, Junio del 2017

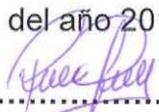
CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACION ELECTRONICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, **Rosa Ana Pavón Guerra**, declaro ser autora de la tesis **“INCORPORESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”**, como requisito para optar el título de **Abogada**, autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repertorio Digital Institucional .

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 15 días del mes de junio del año 2017.

Firma:


Autora: Rosa Ana Pavón Guerra.

Cedula: 1705173084.

Dirección: Quito. Calles – Pasaje. “A” Casa S 22. Y Francisco Aguilar Solanda Sector “4”

Correo electrónico: rositap3018@hotmail.com

Teléfono celular: 0995934316

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director de Tesis: Dr. Augusto Patricio Astudillo Ontaneda Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Presidente: Dr. Marcelo Costa Cevallos, Mg. Sc.

Vocal: Dr. Darwin Quiroz Castro, Mg. Sc.

Vocal: Dr. Igor Vivanco Müller, Mg. Sc.

DEDICATORIA

A Dios, por darme esta oportunidad, por su protección y sus bendiciones; y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón, iluminar mi pensamiento, y haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo la ejecución de esta investigación.

A mis queridos hijos Johnny y Darío por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

Al Dr. Julio Carrera Grijalva quien siempre ha estado presto a apoyarme en todo momento con sus sabios conocimientos.

A todos mis compañeros de trabajo Paulo, Daniel, Henry y de manera especial a Linita, por darme su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades, docentes y administrativos de la Carrera de Derecho de la Unidad de Educación a Distancia, por el apoyo y la apertura brindada para formarme en esta institución.

A mis Maestros Universitarios, que con vocación y entrega me impartieron sus conocimientos en cada uno de los módulos, que son parte de mi formación profesional en la Carrera de Derecho.

Al Dr. Augusto Patricio Astudillo Ontaneda, Mg. Director de Tesis, por haber dedicado su tiempo y brindarme su experiencia, al realizar la revisión pormenorizada de cada una de las partes del trabajo, y guiarme para la realización del mismo.

A todos todas las personas que de una u otra forma, brindaron su aporte para la realización de este trabajo

TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACION

AUTORIA

CARTA DE AUTORIZACION

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

TABLA DE CONTENIDOS

1. TITULO
2. RESUMEN
 - 2.1 ABSTRACT
3. INTRODUCCIÓN
4. REVISIÓN DE LITERATURA
 - 4.1 MARCO CONCEPTUAL
 - 4.1.1 El Consumidor, cliente y usuario
 - 4.1.2. El derecho de consumo.
 - 4.1.3 Derechos del consumidor
 - 4.1.4 Proveedor
 - 4.1.5 Mediación
 - 4.1.6 El Informe
 - 4.1.7 Patrocinio Judicial.
 - 4.2. MARCO DOCTRINARIO
 - 4.2.1 Reseñas históricas de la protección a consumidores
 - 4.2.2 Evolución de la Defensoría del Pueblo en el Ecuador.
 - 4.2.3 El Ombudsman Ecuatoriano dentro de la esfera de Usuarías y Consumidores
 - 4.2.4 Principio Pro Homine de usuarias y consumidoras en el Ecuador.
 - 4.2.5 Principio Favor Debilis
 - 4.2.6 Efectos de la carga de la prueba en la doctrina ecuatoriana
 - 4.2.7 La Tutela Judicial Efectiva
 - 4.2.7.1 La gratuidad en la Administración de Justicia
 - 4.2.7.2 El Derecho a la Defensa.
 - 4.3 MARCO JURÍDICO
 - 4.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008
 - 4.3.2 Instrumentos jurídicos Internacionales
 - 4.3.2.1 La Convención Americana sobre Derechos Humanos
 - 4.3.2.2 Pacto Internacional de D. Económicos, Sociales y Culturales

4.3.2.3	Declaración Universal de Derechos Humanos
4.3.3	Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.
4.3.4	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
4.3.5	Código Civil del Ecuador.
4.3.6	Código Orgánico General de Procesos del Ecuador, COGEP.
4.3.7	Código Orgánico Integral Penal COIP
4.4	LEGISLACIÓN COMPARADA
4.4.1	Caso de Chile
4.4.2	Caso México
4.4.3	Caso de Argentina
5.-	MATERIALES Y MÉTODOS
5.1	MATERIALES
5.2	MÉTODOS
5.3	TECNICAS
5.4	PROCEDIMIENTOS
6.	RESULTADOS
6.1	RESULTADOS DE LA ENCUESTA
6.2	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA
7.	DISCUSIÓN
7.1	VERIFICACION DE LOS OBJETIVOS.
7.2	FUNDAMENTACION JURIDICA DE LA PROPUESTA DE REFORMA.
8.	CONCLUSIONES
9.	RECOMENDACIONES
9.1	PROPUESTA JURÍDICA DE REFORMA
10.	BIBLIOGRAFIA
11.	ANEXOS
	INDICE

1. TITULO

“INCORPORESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

2. RESUMEN

Nuestra Constitución consagra las garantías del debido proceso bajo la denominación de Derechos de Protección, y entre ellas contempla que todas las personas sometidas a un proceso legal, están amparadas por la gratuidad en el acceso a la justicia, la tutela judicial efectiva, imparcial y expedita, y el derecho a la defensa, en concordancia con esto constitucionalmente se determina que ninguna persona quedara en estado de indefensión.

No obstante el reconocimiento de tan importantes principios constitucionales como son los que se han referido anteriormente, son puestos en riesgo de vulneración a consecuencia de que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor fue aprobada en base a la Constitución del 1998 que estaba dirigida para que se aplique en esta; la Ley de la economía de libre mercado, lo cual privilegia el capital sobre el ser humano, las acciones que se derivan de estas leyes se circunscriben solo en el ámbito administrativo; dejándole la única opción de proceder de acuerdo al Art. 81 y siguientes de esta Ley.

La Defensoría del Pueblo de acuerdo a la facultad que le otorga la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor elaborará un Informe, el mismo que no es de carácter vinculante ante el Juez competente, por lo que; el accionante o recurrente deberá acudir a la instancia superior con el patrocinio de un profesional en derecho de libre ejercicio, contraviniendo la gratuidad del acceso a la administración de justicia, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los preceptos constitucionales, sostienen posiciones jurídicas opuestas entre sí que genera un problema de inseguridad jurídica a los consumidores. Por lo que he titulado a este trabajo

“INCORPÓRESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

Esta investigación concluye, planteando una propuesta jurídica a fin de proteger de manera eficiente los derechos de los consumidores.

2.1. ABSTRACT

Our Constitution enshrines the guarantees of due process under the heading of rights of protection, and including contemplates that all persons subjected to a legal process, are covered by the free access to justice, expeditious, impartial and effective judicial protection, and the right to defence, in accordance with this constitutionally determines that any person was in a State of helplessness.

However the recognition of important constitutional principles such as those who have referred to above, are put in risk of infringement as a result that the consumer defense law was approved on the basis of the Constitution of 1998 that was directed to apply to the law of the economy of free market, which favors the capital about human beings, actions arising from these laws are only limited in the administrative field; leaving you the only option proceed according to Art. 81 et seq. of this law

The Ombudsman according to the faculty which gives the consumer protection act shall prepare a report, which is not binding to the competent judge, so; concerning or recurrent it should go to the higher court sponsored by a professional right of free exercise, contravening the gratuitousness of access to the administration of Justice, the organic law of consumer protection and the constitutional precepts, held legal positions opposite each other which creates a problem of legal uncertainty to consumers. By what I have entitled this work "join in the organic law of consumer advocacy, faculty to the Ombudsman so that you can sponsor the defence of consumer rights" this investigation concludes, considering a legal proposal to protect efficiently the rights of consumers.

3. INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo Octavo de su Título Segundo, recoge los denominados Derechos de Protección, que constituyen en esencia aquellas garantías, constitucionales para los derechos que doctrinariamente y en el contexto jurídico, se ha dado en denominar como derecho al debido proceso .

Son garantías esenciales del debido proceso de acuerdo con lo previsto en el Art.75 de la Constitución de la República del Ecuador el acceso gratuito a la justicia, la tutela judicial efectiva imparcial y expedita de los derechos e intereses de las personas; y el postulado de que ninguna persona debe quedar en la indefensión, adicionalmente el numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce como garantía básica el derecho a la defensa que se traduce en la posibilidad de que las personas que intervienen en el proceso en calidad de justiciables, puedan tener acceso a todos los medios necesarios para exigir la tutela necesaria para sus derechos e intereses.

Es indudable que en un régimen constitucional, de derechos y justicia social como la que está vigente en la actualidad debe cumplirse de manera estricta con las normas constitucionales, especialmente si estas hacen referencia a temas esenciales como son la garantía de los derechos fundamentales de las personas que acuden ante los jueces y órganos judiciales en busca de justicia, sin embargo de la importancia de las normas constitucionales señaladas anteriormente existe en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor un criterio legislativo que contradice y las pone en riesgo, pues el mencionado ordenamiento determina como un requisito para que procedan las acciones y recursos contra

los actos y procedimientos que los accionantes o recurrentes deban tener el patrocinio de un abogado de libre ejercicio, afectando con ello de una manera directa el principio de gratuidad en la administración de justicia, que como es obvio debe mantenerse en todas las instancias del proceso legal.

Además resulta evidente que al requerir el patrocinio de un abogado de libre ejercicio como requisito de procedencia de la acción o recurso se afecta al derecho de la tutela judicial efectiva y el derecho a la defensa colocándolos en un estado de inseguridad jurídica que no les permite acudir a otra instancia para que esta se pronuncie sobre la legalidad o ilegalidad del acto impugnado.

Lo descrito en los párrafos anteriores, obviamente pone en evidencia que existe un problema jurídico, el cual se aborda en esta investigación, que ha sido denominada “INCORPÓRESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”.

El trabajo en la revisión de literatura, contiene criterios conceptuales, doctrinarios y jurídicos amplios respecto al problema investigado, y un análisis comparativo con las legislaciones de otros países, como es el caso de Argentina, Chile y México, como referentes de la región, para el presente análisis.

También se presenta en el desarrollo de la investigación la información que se obtuvo mediante la aplicación de las técnicas de las encuestas y la entrevista, estos resultados junto a los criterios obtenidos en el análisis teórico permiten que se realice la verificación de los objetivos que se planteó.

Son parte del estudio las conclusiones a las que se llegó y también las recomendaciones que se plantean como alternativas respecto a la problemática investigada. Finalmente se hace la presentación de la respectiva propuesta de reforma a la Ley Orgánica de defensa del Consumidor.

4. REVISION DE LITERATURA

4.1 MARCO CONCEPTUAL.

4.1.1 El Consumidor, cliente y usuario

¿Qué es el consumidor como concepto jurídico? Son varios los estudios realizados a nivel regional y mundial que establecen diversas conceptualizaciones sobre el consumidor, como sujeto de derechos y obligaciones

A decir de Feldstein de Cárdenas,

“el concepto jurídico del consumidor aparece aproximadamente en la década de los cincuenta, en donde logra independizarse del contratante del ámbito contractual y del damnificado del área de la responsabilidad extracontractual”¹

Conforme se advierte, el origen del término consumidor está relacionado a las ciencias económicas, en la actualidad la expresión consumidor forma parte también del lenguaje jurídico según el autor.

“Para los economistas, consumidor es un sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares, lo que busca el consumidor es hacerse con el valor de uso de lo adquirido, al no emplearlo en su trabajo para obtener otros bienes o servicios”²

¹ FELDSTEIN DE CÁRDENAS & KLEIN VIEIRA, (2011) Concepto jurídico del consumidor

² <http://www.dpe.gob.ec/>

El término consumidor es básicamente relacionado con la economía cuya singularidad debe tener un trato específico diferenciado por parte de la legislación. El hecho de obtener ciertos bienes o servicios y desconocer, en su mayoría, la información trascendente de la calidad, condiciones, características, entre otros detalles de aquellos, ponen al contratante en calidad de desventaja, razón por la que se debe prevenir el abuso de parte del conocido proveedor , en lo que se refiere al termino cliente considero que es el sujeto de consumo habitual de una empresa o proveedor, dentro de los ejercicios de consumo de manera primordial existe el nexo directo de los términos usuario, cliente, consumidor.

Con carácter general, pueden distinguirse dos nociones diferentes de consumidor. Una noción concreta, y una noción amplia o abstracta, según la cual son consumidores todos los ciudadanos que, en cuanto personas, aspiran a tener una adecuada calidad de vida. Considerando lo expuesto, la Comunidad Económica Europea, en la Resolución del Consejo de la misma, de fecha 14 de abril de 1975, establece que en lo sucesivo.

“el consumidor no es considerado ya solamente como un comprador o un (Registro Oficial No. 116, 2000) usuario de bienes o servicios para un uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor”³.

³ Centro Censo (2015) Disponible en: <https://www.uclm>
<https://www.ucl.es/centro/cesco/pdf/trabajos/19/2005/19-2005-5.pdf>.
Resolución del Consejo de la misma, de fecha 14 de abril de 1975

Por lo tanto, el consumidor ya no es visto simplemente como una parte contratante que adquiere derechos y obligaciones a partir de una relación comercial, sino como un integrante de la sociedad que debe ser protegido por el Estado en sus relaciones comerciales básicas donde tiene el carácter de consumidor final.

Sobre este tema, el profesor Guillermo Cabanellas, integra otras ideas que las pongo en consideración:

Usuarios ***“Usuario, titular del derecho real de uso, El que usa ordinariamente o frecuentemente una cosa o un servicio. El usuario en el derecho de uso, tiene derecho, a) A los frutos bastantes para sus necesidades y las de su familia, aunque aumente, siempre que la cosa los produzca b) a ejercer facultades similares a los del usufructuario, en cuanto le sean aplicables.”***⁴

Este amplio muestrario de acepciones, son en mi criterio natural de su contenido definitorio, en donde es importante establecer la valor práctico en el siguiente sentido: Uso, acción o efecto de servirse de una cosa, de emplearla o utilizarla. El uso tiene además otra fuerza generadora; no solo la costumbre, en las construcciones propias de tal, sino que la misma ley en los textos que se reforman o en los que innovan, cual está acaeciendo con las deferentes leyes que se inspiran en la práctica .En este sentido lo estimo al derecho, como la fuente principal de atender el derecho de uso, de parte del usuario, que a decir de la

⁴ CABANELLAS Guillermo, Diccionario de Derecho Usual, Editorial Heliasta, Buenos Aires –Argentina, año 1989, pág. 322.

temática en cuanto a la prestación de bienes y servicios, el usuario, resulta ser el que en su derecho de acceder a dichos parámetros, logra obtener un beneficio de la Ley, frente a la calidad de la fuente de la que se sirve, es decir, es ente de derechos y de garantías, frente a la oferta y demanda

4.1.2. El Derecho de Consumo.

Tomando en cuenta el antecedente del concepto de consumidor, podemos establecer básicamente que el derecho de consumo constituye un derecho fundamental de las personas ya que es necesario garantizar la vigencia de sus derechos tomando en cuenta que es la parte más débil en las contrataciones de consumo comerciales.

El derecho de consumo, es la parte general que trata sobre aquel conjunto de derechos singulares de quienes son considerados como consumidores, estableciendo reglas específicas entre las relaciones, infracciones, y procedimiento para juzgarlas; es decir, el derecho de consumo, está encaminado a proteger a la parte más débil en las relaciones de negocios.

Los paradigmas del nuevo sistema apuntan a evitar que esas diferencias, que se sintetizan en lo contractual, en la expresión poder de negociación, no se traduzcan en aprovechamientos, ventajas excesivas, cláusulas abusivas, falta de equilibrio en los valores intercambiados, etcétera; lo que se pretende con este orden público es, proteger a una de las partes restableciendo el equilibrio contractual.

El derecho del consumo es un derecho fundamental y no un derecho patrimonial, partiendo de la idea expuesta por Ferrajoli que: **“los derechos fundamentales**

son universales, por cuanto excluidos de tal esfera, de manera que nadie puede privarse o ser privado o sufrir disminución en los mismos, sin que con ello dejen de ser iguales o universales y, por consiguiente fundamentales.⁵

Los derechos del hombre son aquellos derechos que reconoce el ordenamiento jurídico de un país determinado, generalmente se hallan garantizados en muchas Constituciones como derechos fundamentales, lo cual privilegia al ser humano sobre el capital, por lo que el derecho de consumo es un derecho fundamental y universal.

“Son garantías creadas para proteger a las personas usuarias y consumidoras finales ante posibles vulneraciones suscitadas en las relaciones de uso y consumo de bienes y servicios públicos y privados. Estas garantías se encuentran consagradas en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, leyes conexas, así como en la normativa internacional suscrita y ratificada por el Ecuador”.⁶

Dentro de la gama extensa de derechos que contiene la Constitución de la República. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, leyes conexas, así como en la normativa internacional suscrita y ratificada por el Ecuador hace referencia a los principales derechos que de una manera u otra manera se violentan dentro del comercio, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor protege a todas las personas naturales o jurídicas que son usuarios y consumidores finales de bienes y servicios.

⁵Truscello, P. M. (2013). Evolución y actualidad del Derecho del Consumidor en Argentina y El Mercosur
⁶ Maqueda, Consuelo., *Derechos Humanos: Temas y Problemas*

4.1.3 Derechos del Consumidor.

Constitución de la República del Ecuador. Constitución Vigente (2008)

Art. 52.- ***“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.”***⁷

Todas las personas estamos en plena libertad de escoger bienes y servicios de calidad, además de ser informados del producto adquirido. La ley determinara los controles de calidad para la defensa de los consumidores en general; los consumidores en su mayoría se enfrentan a muchos abusos, errores, y malas prácticas de proveedores de bienes y servicios. Finalmente, resulta evidente el poder o ventaja que adquieren los proveedores ante el desconocimiento y la dificultad de los procesos que deben seguir los consumidores, no solo para reclamar sus derechos individuales, sino a través de esto, beneficiar a la sociedad impidiendo que los abusos de los proveedores sigan perjudicando a otras personas.

“El derecho del consumidor es, sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos, cuya vulneración al derecho de consumidor conlleva el quid de la inferioridad”⁸

El Estado, tiene la responsabilidad de garantizar a todos los ciudadanos el pleno ejercicio de sus derechos como consumidores, con el objetivo de fortalecerlos,

⁷ Constitución de la Republica del Ecuador, Editorial Corporación de estudios y publicaciones Quito Ecuador

⁸ CALCATERRA, Rubén, 2002, Mediación Estratégica, Editorial GEDISA SA: Barcelona-España

promoviendo su conocimiento, su difusión y su ejercicio, entre los que podemos mencionar tenemos: derecho a la información, derecho a la libre elección, derecho a ser protegido contra la publicidad engañosa o abusiva, derecho a ser escuchado (Libro de Reclamos) entre otros

4.1.4 Proveedor

Origen etimológico del término proveedor:

“Procede del latín, más exactamente de la suma de tres partículas latinas como son las siguientes: el prefijo pro-, que puede traducirse como “adelante”; el verbo videre, que es sinónimo de ver; y finalmente el sufijo –dor, que es equivalente a “agente”⁹

El término proveedor procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin, los proveedores deben cumplir con los plazos y las condiciones de entrega de sus productos o servicios para evitar conflictos.

Proveedor es: *“Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.”¹⁰*

Desde una óptica general, proveedor, sería aquella persona natural y/o jurídica que tiene una acción propia, esto es proveer, abastecer de bienes y/o servicios necesarios para el consumo de la comunidad, en consecuencia entiendo que el proveedor se encargará de proyectar una actividad enmarcado siempre dentro de la Ley, de las buenas costumbres y del orden público.

⁹ <http://definiciob.de/proveedorxzz49eLLgjLV>

¹⁰ Microsoft Encarta, año.2009

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, define al proveedor de la siguiente forma:

“Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa (.....)”¹¹

De forma general se considera proveedor a toda persona, natural o jurídica, que pone en el comercio bienes o servicios, en las relaciones comerciales, también existe el término de proveedor, que llega a ser la empresa que provee de bienes o servicios a otras para el desarrollo de la empresa o la venta, especialmente de productos.

Es necesario diferenciar entre la relación comercial y relación de consumo, en la primera todas las transacciones tienen fines comerciales, de reventa, manufactura u otros; en la relación de consumo el fin es exclusivamente el uso final. Así no se puede llamar relación de proveedor – consumidor aquella en la que una parte adquiere una computadora para utilizar en un negocio (supermercado, oficina, etc.), ya que, aunque se puede decir que es para el uso final, este uso es de carácter comercial no privado.

¹¹ LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Ley 21Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul-2000Ultima modificación: 13-oct-2011Estado: Vigente

4.1.5 Mediación

“El proceso de mediación es un mecanismo tan antiguo como el hombre mismo, puesto que la intervención de un tercero que ayuda a las partes a resolver sus desavenencias, viene aplicándose de manera exitosa desde tiempos muy lejanos”¹²

Es importante anotar que en las culturas antiguas, la mediación se encontraba a cargo del jefe de familia o patriarca, así como los jefes de las tribus, sabios, brujos, consejo de ancianos, mayores del clan, quienes la aplicaban a través de su intervención en los conflictos y controversias que surgían en su entorno.

“La relación entre la mediación y la transacción exhibe gran importancia para quienes negocian directamente o median los términos de un acuerdo, pues, como vemos, el contrato de transacción, al igual que el acta de mediación, tienen mérito de cosa juzgada en última instancia, de modo que, cuando se trata de una transacción extrajudicial, se puede prescindir de la firma de un mediador certificado o autorizado en los términos de la Ley de Arbitraje y Mediación, pues como secuela de la transacción, el contrato transaccional tiene el mismo efecto jurídico que una sentencia ejecutoriada de última instancia.”¹³

Al respecto se sostiene que la finalidad de la mediación es llegar a la solución de conflictos, en la que las partes involucradas están conscientes de que un procedimiento judicial no es el más favorable. No se puede hablar de una

¹² SALCEDO, Ernesto; 2007 El Arbitraje. La Justicia Alternativa, Quito-Ecuador, pág.91.

¹³ ZALLES, Jorge H; 2004, Barreras al diálogo y al Consenso, Buenos Aires - Argentina, 1996.

finalidad única de la mediación, incluso cuesta hablar de un procedimiento propiamente dicho. La esencia de la transacción reside en la renuncia que cada contratante hace de lo que se cree su derecho a fin de evitar que un fallo judicial sea considerado injusto para cualquiera de las partes. La Mediación es un procedimiento mediante el cual una tercera persona imparcial llamada mediador facilita o hace posible el diálogo entre dos o más personas que son parte de la controversia o disputa, procurando la formación de un acuerdo voluntario en base a sus propias decisiones e intereses.

Art. 43.- “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extra-judicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.”¹⁴

Las mediaciones son voluntarias, flexibles, confidenciales, informales y no vinculantes. A diferencia de un árbitro o un juez, el mediador no le impone una solución a las partes intervinientes, trabaja con las partes para ayudarlas a definir sus objetivos y resolver sus diferencias. La mediación es una extensión del proceso de negociación en cuanto implica ampliar el regateo a un formato nuevo y usar a un mediador que aporta variable y dinámicas nuevas a la interacción, de los litigantes.

¹⁴ Ley de Arbitraje y Mediación. Ley No. 000. RO/ 145 de 4 de Septiembre de 1997

4.1.6 El Informe.

El término informe, de acuerdo con la Real Academia Española, deriva del latín informare, que significa ***“Acto a través del cual se entera o se da noticia de una persona o cosa, asimismo se refiere a dictaminar un cuerpo consultivo, un funcionario o cualquier persona perita, en asunto de su respectiva competencia”***¹⁵

Por lo general, la finalidad del informe es, obviamente, informar, de todas formas estos escritos pueden incluir consejos u otros elementos que apunten a la persuasión.

“En el ámbito del derecho, por otra parte, un informe es una exposición que un fiscal o un letrado realiza ante los jueces que tienen la responsabilidad de emitir el fallo de un proceso judicial. El término informe, por último, puede tener su origen en el latín informis. En este sentido, hace referencia a algo que no dispone de la forma o de la apariencia que debería tener debido a su naturaleza.”¹⁶

El informe es la descripción, oral o escrita de las características y circunstancias de un suceso o asunto analizado, es una exposición de datos o hechos dirigidos a alguien, por lo que debe incluir la información suficiente para que el experto pueda evaluar y proponer modificaciones a sus conclusiones o recomendaciones,

¹⁵ Diccionario universal de términos parlamentarios

¹⁶ Internet: www.nalejandria.com/autopia

Facultad de la Defensoría del Pueblo de acuerdo a las competencias otorgadas por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El art. 83.- Informe.- ***“una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, 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. El defensor del pueblo podrá acudir ante el juez de contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso”***¹⁷

La Defensoría del Pueblo basada en el procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la Normativa y Directrices emitidas por el Defensor del Pueblo; las peticiones ingresadas por presuntas vulneraciones a los derechos de las personas usuarias y consumidoras se inicia de conformidad con los procesos establecidos. Por lo que: si las partes no llegaren a un acuerdo, se elaborara un informe tal como lo dispone el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo; en el Informe recomendará a las partes que: de ser su interés continuar por la vía judicial, pueden hacer uso de ese

¹⁷ Lee todo en: Definición de informe - Qué es, Concepto <http://definicion.de/informe/#ixzz49eS67geF>

documento para ese fin; Informe que será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica.

Concluyendo con la recopilación de los conceptos que tienen relación con el problema jurídico de este trabajo investigativo, se hace referencia al Patrocinio.

4.1 .7 Patrocinio Judicial

¿Qué es el patrocinio?

Es una palabra masculina que proviene del latín sponsus y el griego spendo. Esta distinción es importante ya que en los países de tradición latina se ha optado más por la utilización del término patrocinio, en cambio en los ingleses por el directamente derivado de la raíz primitiva pero ambos con análoga significación

De acuerdo con su autor, Guillermo Cabanellas de Torres, la definición de Patrocinio letrado proporcionada por el Diccionario Jurídico Elemental es:

“Asesoramiento técnico y representación de procedimiento que las partes litigantes, por imperativo de la ley o voluntariamente, conceden, cada una de ellas, a distinto abogado”¹⁸

El patrocinio es el convenio entre una persona, física o jurídica para que le representé ante las instancias judiciales: el Estado debería patrocinar El Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito en cuanto a las controversias en las relaciones comerciales.

Como concepto general vemos que la palabra patrocinio en el Diccionario de la Real Academia Española posee tres acepciones: ***“protección, auxilio y amparo, ciertas acciones judiciales requieren necesariamente de asistencia jurídica***

¹⁸ Diccionario Jurídico en Línea. Diccionario Legal Online. Términos Jurídicos. Palabras

gratuita para su interposición y seguimiento”.¹⁹ Así para que los costos del proceso, sea éste judicial o administrativo, y la localización de los tribunales, son factores que también pueden redundar en la imposibilidad de acceder a la justicia y en la consecuente violación del derecho a las garantías judiciales.

Patrocinio y Poder y Mandato Judicial.

Camila Cordero González.

Patrocinio: “**Contrato solemne en virtud del cual los interesados en un asunto encomiendan a un abogado la defensa de sus pretensiones ante los tribunales de justicia**”.²⁰ Constituido el patrocinio de abogado en la forma precedentemente, se perfecciona el contrato de mandato judicial para que el abogado asuma la defensa de su mandante en el juicio o en el procedimiento judicial no contencioso. Desde este momento, el contrato producirá efecto entre mandante y mandatario; y se entenderá, además, cumplida la exigencia legal de designarlo.

Los efectos del contrato son las consecuencias jurídicas que genera para las partes, esto es, el conjunto de derechos, obligaciones y responsabilidades a que da origen para el abogado y para su cliente, con ocasión del proceso y en relación a la defensa del juicio que le ha sido encomendado. El primer efecto que genera este contrato de patrocinio de abogado es vincular a mandante y abogado, en términos que éste ha de asumir la defensa y asesoramiento letrados de su cliente: los planteamientos técnicos jurídicos del litigio le corresponderán, estarán a su

¹⁹ El Diccionario de la Real Academia Española

²⁰ Patrocinio y Poder y Mandato Judicial. Camila Cordero González.

cargo; y el cliente, a su vez, ha de tener como suyas y aceptar como tales, todas las defensas que el abogado haya formulado por su patrocinio.

Como se puede concluir que: todo proceso que demande de costos para su desarrollo, por situaciones estructurales de desigualdad restringe el acceso a la justicia a determinados sectores de la sociedad. En las relaciones comerciales existe claramente situación de desventaja y desigualdad, por lo que al requerir un abogado defensor particular para acceder a instancias judiciales; se convierte en un problema para su continuidad, y como resultado de esto vemos que existe un gran porcentaje de casos en el “abandono” por parte de las denunciantes; esto se vincula entre otros factores a la falta de recursos económicos.

En tal sentido se considera que estos casos no deberían nominarse abandonados, puesto que las debilidades del sistema respecto a la doble victimización, y; las dificultades de acceso gratuito y en igualdad de condiciones a la justicia, son las que obstaculizan con mayor frecuencia el seguimiento y la culminación de los procesos.

4.2. MARCO DOCTRINARIO

Entre los aspectos que deben ser abordados doctrinariamente por guardar una directa relación con la temática que se estudia en el presente trabajo investigativo están los siguientes:

4.2.1 Reseñas históricos de la protección a consumidores

Fue en los Estados Unidos de América donde florecieron las primeras organizaciones de consumidores, teniéndose constancia, como antecedente más lejano, de la creación de la Liga de Consumidores en el año 1891 en la ciudad de Nueva York. Pero; la consolidación de los primeros movimientos de protección surgió como consecuencia de la publicación del libro *Your Money's Worth* elaborado por los promotores de la «Consumer Union» quienes reclamaban al gobierno que publicase los resultados de los estudios comparativos realizados por la Administración sobre determinados productos,

Esta aparición de aquellos movimientos protectores del individuo es fruto de la nueva dimensión del mercado tras el éxito de la revolución industrial con el consiguiente desarrollo económico. En este panorama se aprecia una creciente desigualdad entre los sujetos particulares, consumidores en definitiva, y las empresas, generalmente grandes, que operan en el mismo, al disminuir progresivamente las posibilidades de elección de la parte más débil del contrato.

En el plano estrictamente jurídico, tal desarrollo económico iniciado a finales del siglo pasado, contaba con unas herramientas legales propias de aquella época marcada por el Liberalismo, que se había basado en el sistema jurídico surgido

tras la Revolución Francesa, cuya ley pionera, reguladora de las relaciones privadas, fue el Code Civile de 1804 promulgado en época de Napoleón.

En este escenario, como antes se advirtió, dicho marco jurídico, establecido para una realidad socio-económica bien diferente, ya no podía dar respuesta a la nueva situación del mercado de bienes y servicios, por lo que se hacían necesarios nuevos instrumentos legales que, en alguna medida, corrigiesen aquellas desigualdades, y que, en definitiva, protegiesen de manera eficaz a la parte más débil del contrato, debilidad que puede tener diferentes causas de carácter económico, social, cultural o psicológico, pero sobre todo debido a la inexperiencia comercial y jurídica del individuo que opera en el mercado.

4.2.2 Evolución de la Defensoría del Pueblo en el Ecuador.

Constitución Política de la República del Ecuador 1998

En las condiciones actuales de globalización e internacionalización del mundo, resulta de suma importancia conocer la evolución de la Defensoría del Pueblo del Ecuador cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del Art. 96 de la Constitución Política del Ecuador que rige desde agosto de 1998

Art. 96 *“Habrá un Defensor del Pueblo, con jurisdicción nacional, para promover o patrocinar el hábeas corpus y la acción de amparo de las personas que lo requieran; defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales que esta Constitución garantiza ; observar la*

calidad de los servicios públicos y ejercer las demás funciones que le asigne la ley (....).²¹

La Constitución trata de que en el Estado Ecuatoriano haya un Defensor del Pueblo, el cual tendrá jurisdicción nacional, entendida esta como el poder de administrar justicia dentro de un ámbito determinado. En el presente caso le atribuye jurisdicción nacional, es decir en toda la República del Ecuador y cuyo objetivo es defender los derechos fundamentales de las personas o ciudadanos, por otro lado le da potestad para que pueda observar la calidad de los servicios públicos. Aquí es importante ver que solamente puede observar, no puede requerir ni imponer sanciones por incumplimiento por parte de los proveedores de bienes y servicios en contra de los usuarios, es decir es una potestad muy limitada. Sección tercera - De los consumidores

Art. 92.- “La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, (....).

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta (....).”

²¹ Constitución Política de la República del Ecuador 1998

De conformidad con lo prescrito en el primer inciso del Art. 92 de la Constitución Política del Ecuador del año 1998, vemos que de manera directa determina que será en la Ley, en este caso La Ley de Defensa del Consumidor donde de una forma amplia se establezcan los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor. Por otro lado indica también que deben normarse los procedimientos que deben cumplirse para que el consumidor pueda hacer uso de esos derechos, que permitan llegar a la indemnización y reparación por deficiencia, daños o mala calidad de los bienes o servicios dados por los proveedores de los mismos. Por otro lado se criminaliza la suspensión de los servicios que sean dados por entidades públicas o privadas con finalidad pública, estarían entre estos la salud, la educación y otros. Pero en la práctica al Estado le resulta sumamente difícil y complicado especialmente en la parte política ejercer totalmente esta facultad. Es evidente que se han colocado excepciones en cuanto a la suspensión y estas se las ha encasillado en catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor. Pero está claro que la Ley de la materia deberá contemplar las sanciones que debe imponerse por la violación de todos estos derechos de los consumidores.

Tanto es así que a continuación señala que serán responsables civil y penalmente de acuerdo al daño que provoque al consumidor, aquellas personas que produzcan o comercialicen bienes de consumo, tomando en consideración inclusive la publicidad que hayan colocado en el producto o servicio.

4.2.3 El Ombudsman Ecuatoriano dentro de la esfera de Usuarías y Consumidoras.

El término ombudsman significa etimológicamente: ombud, el que actúa como vocero o representante; man, hombre.

La idea de la figura jurídica del ombudsman tiene muchos significados: comisionado, mandatario, vocero, abogado, defensor, representante o delegado.

La denominación "ombudsman" proviene del derecho constitucional sueco y tiene diversas acepciones: representante del Parlamento, comisionado, protector o representante, y su finalidad última es proteger los derechos de los ciudadanos.

En América Latina, esta "magistratura de la persuasión", como se conoce al ombudsman, llega inicialmente como preocupación académica antes que como creación constitucional. Entre el año 1950 y 1980, se estudia el ombudsman y se crea el Instituto Latinoamericano del Ombudsman,

La recepción de la institución en estudio en las distintas cartas supremas de América, ha operado con variadas denominaciones, tales como la de Defensor del Pueblo, tomada de la Constitución española de 1978, en países como Argentina (1990), Bolivia (1996), Colombia (1991), Ecuador (1996), Paraguay, Perú (1993), Panamá (1997, recientemente elevada a rango constitucional en el 2005), Venezuela (1999), República Dominicana (2000); Procurador de los Derechos Humanos, en Guatemala (1985); Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, en Honduras (1992); y, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en México (1990).

4.2.4 Principio Pro Homine de usuarias y consumidoras en el Ecuador.

Los Principios éticos en los que fundamenta el accionar de Defensoría del Pueblo responderán a los valores de: identidad institucional, solidaridad, equidad, tolerancia, transparencia, honestidad.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, al tener la calidad de Institución Nacional de los Derechos Humanos, y al ejercer la protección y tutela de los derechos de las personas usuaria y consumidoras, siendo en cada uno de sus casos y procedimientos de reparación de derechos de las personas usuaria y consumidoras, pone de manifiesto el principio PRO HOMINE, el cual significaría “En favor del ser humano”. Tal vez éste es uno de los más destacados principios de la interpretación moderna dentro del derecho, pues, cobija a toda interpretación constitucional en cuanto a derechos humanos se refiere, ya que este es el fin último que se desea alcanzar y así manifiesta nuestra Constitución actual.

Art. 427 *“Las normas constitucionales se interpretarán por el tenor literal que más se ajuste a la Constitución en su integridad. En caso de duda, se interpretarán en el sentido más favorable a la plena vigencia de los derechos y que mejor respete la voluntad del constituyente, y de acuerdo con los principios generales de la interpretación constitucional”.*²²

Como vemos, la preferencia interpretativa apunta a la optimización del mecanismo judicial en pro de todos los derechos que amparan a toda persona

²² Constitución de la República del Ecuador”,, Legislación codificada, Corporación de Estudios y Corporaciones, Quito.

que: en caso son las personas usuaria y consumidoras, son constitucionalmente amparados. Sintetizando diríamos que las limitaciones siempre deberán interpretarse restrictivamente, en cambio, el ejercicio y la garantía de un derecho tendrá que asegurar el pleno cumplimiento del mismo. Todos los derechos deben ser protegidos para lo cual tomaríamos mano de todas las herramientas que conlleven a garantizarlos y ampararlos, así:

4.2.5 Principio Favor Debilis

“ El principio favor libertatis, esto es, entender a la norma en el sentido que promueva la libertad, buscando la mayor eficacia de los derechos que a todos los seres humanos nos pertenece; el principio favor debilis, que protege a las víctimas, a quienes han caído en desgracia o están en inferioridad de condiciones. Otra de las herramientas que debe tener en cuenta el operador de justicia y que va implícito en el principio pro homine es que cuando se vaya a resolver se aplique la norma más favorable a la persona. Todo lo manifestado se debe tener en cuenta al momento de defender y proteger los Derechos Humanos, no podemos dejar de lado nada”²³

El favor debilis un principio de aplicación a todo tipo de relaciones jurídicas, informándolas y sirviendo de pauta interpretativa. Junto a las tradicionales aplicaciones en relaciones laborales, derecho penal, protección del consumidor o

²³ CARPIO, Edgar, 2003, “La interpretación de los Derechos Fundamentales. Interpretación Constitucional” Editorial Muller, Buenos Aires –Argentina, pág. 211.

de la niñez, la regulación de las relaciones de consumo transfronterizas deberá fundamentarse en este principio y los operadores jurídicos deberán tenerlo en cuenta para resolver diversas situaciones, como la elaboración o la interpretación de los contratos. También será de aplicación a situaciones particulares, como los daños por productos defectuosos, o el acceso a tribunales arbitrales o procesos colectivos.

4.2.6. Efectos de la carga de la prueba en la doctrina ecuatoriana,

Como norma supletoria a la aplicación de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, se pueden citar, tanto el Código de Procedimiento Civil, como el procesal penal, para efectos de la prueba, quiero hacer referencia a los principios que se abarcarían en esta forma procesal que tiene que ver con la prueba y su presentación en la fase que corresponde de acuerdo con el trámite en referencia. Previamente es importante referir que, con la inversión de la carga de la prueba lo que se trata de evitar la indefensión del consumidor, como parte débil de la relación pone en cabeza del empresario o comerciante su exoneración de responsabilidad

Nos refiere el Dr. Omar Cervantes que: ***“en el Derecho del Consumidor, es el proveedor a quien le corresponde probar que no es culpable. Es él quien tiene derecho a presentar todos los medios de prueba necesarios para demostrar su inocencia. El consumidor no está obligado a probar los hechos generados de la responsabilidad del proveedor, puesto que tiene limitación para contar con pruebas, es decir, no le corresponde al***

consumidor probar el daño, ni tampoco los fundamentos en los que basa su acusación.”²⁴

Como vemos, la prueba se constituye como un medio, para justificar una acción de controversia a la Ley, la forma en cómo se produce, así como la responsabilidad de quien la causa, lo cual permitirá al juzgador llegar a una conclusión que bajo estricto convencimiento de los hechos ocurridos le permitan sancionar una acción que ha causado perjuicio, entre proveedor y consumidor.

La legislación ecuatoriana tiene algunas características que apuntan a la prueba, como el objeto que está frente a un hecho particular, el nexo causal entre la infracción y el responsable de tal, así como, los medios probatorios, que se rigen por el principio de la prueba inicial, cuyos elementos son la base lógica y jurídica de producir los elementos de convicción bajo una premisa cierta de un hecho que ha inferido perjuicio.

4.2.7 La Tutela Judicial Efectiva

Uno de los derechos de protección reconocidos por el Estado ecuatoriano, a las personas que se encuentra sometidas a la administración de justicia, por parte de los órganos a los que se reconoce competencia y jurisdicción para ello, es la tutela judicial efectiva, que ha sido abordado doctrinariamente por algunos autores.

²⁴ CERVANTES, Omar Vinicio, Aplicaciones de los Principios a la Defensa de los Derechos de los Consumidores, Ibarra –Ecuador, año 2008, pág. 80.

“Por derecho a la tutela judicial efectiva se entiende aquel derecho fundamental, de configuración legal, contenido complejo y constitucionalmente reconocido a todas las personas, consistente en el derecho de estas a tener libre acceso a la justicia para solicitar de éstos la tutela de un derecho subjetivo o de un interés legítimo y obtener una resolución de fondo, fundada en Derecho”²⁵

La tutela judicial efectiva es un derecho fundamental, reconocido constitucionalmente a todas las personas, y que está prescrito en las normas jurídicas, que tiene como fin garantizar el derecho de los individuos a acceder libremente a los Órganos y Tribunales de justicia, para requerir de éstos, que se les brinde tutela, para un derecho subjetivo o un interés legítimo mediante el pronunciamiento de una decisión judicial fundada en Derecho.

Sobre el fundamento del derecho a la tutela judicial efectiva, se ha recabado la siguiente posición doctrinaria:

“El fundamento básico del derecho a la tutela judicial efectiva se encuentra en el hecho de que a las personas se les ha prohibido satisfacer por sus propios medios el conjunto de derecho o intereses que constituyen su patrimonio jurídico. El ordenamiento positivo prevé la solución de conflictos siguiendo la pauta de convenciones sociales ordenadas a la idea de justicia. Sobre la base de esta prohibición de las iniciativas individuales, será necesaria una compensación que permita solicitar esa defensa al Estado poniendo en marcha el mecanismo de la justicia, gracias a lo que se

²⁵ http://noticias,juridicas.com/articulos/00-Generalidades/201209-derecho_tutela_judicial_efectiva.html

denomina derecho a la jurisdicción. De esta forma se impone un orden jurídico en que prevalece el criterio del sujeto imparcial, sustituyendo la acción directa frente al adversario por la acción dirigida hacia el Estado con el fin de que los órganos especialmente creados para ello acojan las pretensiones deducidas por un sujeto frente a otro. Es necesario que el Estado crea los instrumentos adecuados para que los ciudadanos puedan ver satisfechas sus pretensiones, porque de lo contrario se asistirá a un resurgimiento de la auto-tutela en la búsqueda extra-institucional del deseo de justicia que puede llevar a una crisis social, y por tanto jurídica. Por eso es de destacar la Importancia, para la estabilidad del sistema político, de una verdadera tutela Jurisdiccional, que se ha de reconocer como un auténtico derecho a todo aquel que, sufriendo una violación, pueda acudir a un órgano estatal que lo atienda y que haga efectivos sus derechos en el caso de que lo juzgue procedente”.²⁶

Se entienda que: el fundamento del derecho a la tutela judicial efectiva, está en la prohibición que impera en los Estados de derecho, y que veda a las personas de la posibilidad de que puedan satisfacer por sí mismas, el conjunto de derechos e intereses que les han sido reconocidos como parte de su personalidad jurídica, por lo tanto la tutela judicial se sustenta en el principio de que el ordenamiento jurídico positivo establece el camino a seguir para la solución de conflictos. Sobre la base de la aplicación de los acuerdos sociales que han sido

²⁶ MARTIN DE LLANO. María Isabel, 2007, La Denegación del Supplicatorio y su incidencia en el Derecho a la Tutela Judicial Efectiva, Revista do Derecho Uned, p 228.

instituidos en una normativa, orientada a que socialmente impere la idea de la justicia.

Al haberse prohibido la iniciativa personal e individual , como mecanismo para la solución de conflictos, es necesario que el mismo Estado brinde una compensación para garantizar la justicia, que radica en que la persona pueda solicitar al mismo ente estatal, que ponga en movimiento a los órganos de administración de justicia, para que de manera imparcial acoja la resolución de la controversia de derechos e intereses entre dos sujetos, planteando una decisión fundamentada únicamente en derecho.

Para brindar una adecuada tutela judicial efectiva, es necesario que el Estado incorpore los órganos, mecanismos, e instrumentos suficientes para que las personas vean satisfechas sus pretensiones en este ámbito, porque de lo contrario se volverán a aplicar procedimientos arcaicos de auto tutela por los cuales las personas buscan saciar su deseo de justicia aun cuando aquello sea la partida para generar una crisis social y jurídica que afecte y ponga en riesgo los beneficios logrados al haber instituido al Estado para que a través de la administración de justicia, se convierte en quien brinde tutela y proteja eficientemente los derechos de las personas.

“El derecho a la tutela judicial efectiva es, en realidad, un conjunto de derechos que giran en torno a las garantías procesales que protegen nuestro acceso a la Jurisdicción en busca de la protección de nuestros intereses legítimos; El derecho se proyecta sobre el Poder Judicial y tiene una naturaleza global, enfocándose principalmente en satisfacer las

exigencias constitucionales de justicia, igualdad, libertad y seguridad. El núcleo principal de este derecho, más allá de ningún fondo material, consiste en la protección procesal de los derechos de la persona.²⁷

Se trata la tutela judicial efectiva, de la vinificación de algunos derechos que están relacionados de una manera directa con el acceso de los ciudadanos a las garantías constitucionales y legales que permiten el acceso a la administración de justicia, en búsqueda de que se emitan decisiones judiciales que protejan los derechos y legítimos intereses que se exhiban en el proceso.

El derecho al que se hace referencia tiene una proyección sobre el poder judicial representado por los Órganos de administración de justicia, y es un bien jurídico global, que se enfoca en la satisfacción de las exigencias previstas en la Constitución sobre la justicia, la igualdad, la libertad y la seguridad. La tutela judicial efectiva, no puede ser asumida desde una naturaleza material, ya que se trata de un derecho que está destinado a proteger a través de mecanismos procesales expeditos y eficientes los derechos de una persona, para lo cual es trascendental el cumplimiento de los deberes y atribuciones que en la sustanciación de cada uno de los procesos le corresponde asumir a los órganos que integran la administración de justicia.

Respecto al objetivo que permite el reconocimiento del derecho a la tutela judicial efectiva, Perozo y Monter, se pronuncian expresado: ***“El derecho a la tutela judicial efectiva apunta a garantizar un mecanismo eficaz que permita a los***

²⁷ EL DERECHO ALA TUTELA Judicial EFECTIVA. Disponible: <http://www.alhambranet.info/el-derecho-a-la-tutela-judicial-efectiva>

particulares restablecer una situación jurídica vulnerada y está integrado por el derecho de acceso; el derecho a la gratuidad de la justicia; el derecho a una sentencia fundamentada en derecho y congruente; a la tutela cautelar y la garantía de la ejecución de la sentencia.²⁸

El propósito del reconocimiento del derecho a la tutela judicial efectiva, es otorgar a los ciudadanos mecanismos eficientes que les permitan exigir el resarcimiento ante la vulneración de su situación jurídica, se trata de una garantía integral en las que se encuentran involucrados el derecho de acceso a la administración de justicia, la gratuidad, el derecho a un proceso rápido y sin dilaciones

Analizando las opiniones doctrinarias que se presentan en este subtema, se establece que la tutela judicial efectiva es un derecho de protección, reconocido constitucionalmente por el Estado a sus ciudadanos, con la finalidad de que puedan concurrir a la administración de justicia, para que ésta a través de los órganos competentes, brinde la protección a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, mediante el pronunciamiento de una sentencia judicial que resuelva la situación jurídica que convocó al proceso a las partes, garantizando con ello la vigencia de la justicia, la equidad y sobretodo la seguridad, como un mecanismo eficiente de protección al adecuado ejercicio de la libertad.

4.2.7.1. La gratuidad en la Administración de Justicia.

Al requerirse el patrocinio de un abogado de libre ejercicio previo para el planteamiento de acciones y recursos en contra de los actos y procedimientos de

²⁸ PEROZO Javier y MONTANER Jessica, 2007, Tutela Judicial efectiva en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, disponible en: http://www.sciel.org.ve/scielo.php?pid=s1315-62682007000300004&script=sci_arttext

la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , que contradice el criterio de gratuidad de La justicia, garantía respecto a la cual debo puntualizar los siguientes elementos de análisis.

De acuerdo con Chaname Orbe, este principio constitucional se entiende de la siguiente forma:

“La gratuidad en el acceso a la justicia o para Interponer medios impugnatorios allí donde se encuentra constitucional o legalmente prevista, forma parte del derecho al debido proceso y a la tutela jurisdiccional efectiva.”²⁹

Resumiendo el criterio anterior se establece que la gratuidad en el acceso a la justicia se convierte en una garantía constitucional, que forma parte del derecho al debido proceso y de los derechos a la tutela jurisdiccional efectiva. Esto se entiende porque si el acceso de las personas ante los jueces y órganos administradores de justicia, se condiciona al patrocinio de un Abogado en libre ejercicio; se estaría afectando al desarrollo de un debido proceso y consecuentemente poniendo en riesgo el derecho de los consumidores y usuarios a recibir una tutela eficiente a sus derechos y legítimos intereses por parte del Estado.

El autor ecuatoriano Cueva Carrión, presenta un aporte doctrinario importante sobre el acceso gratuito a la justicia, al hacer la siguiente reflexión:

29 CHANA1. ORBE. Raúl, 2010, Diccionario do Derecho Constitucional. Editorial ADRUSS, Lima- Perú, p.293

“¿Cómo se debe acceder a la justicia? En forma gratuita. ¿Qué significa lo gratuito? Lo gratuito es todo aquello que no nos cuesta, que es gratis; que al recibirlo no pagamos valor alguno. Por lo tanto si el texto constitucional dispone que tenemos derecho al acceso gratuito a la justicia, no debemos pagar ni para acceder a ella ni para que se nos resuelva una u otra etapa del proceso ni para tener derecho a proponer un recurso.”³⁰

La gratuidad en la administración de justicia es un derecho, mediante cuyo reconocimiento, se nos garantiza a todos los ciudadanos que tenemos derecho a acceder a los órganos competentes, para que estos actúen otorgando la tutela efectivo a nuestros derechos, por lo tanto nadie debe pagar para acceder a la justicia ni para que se resuelva una u otra etapa del proceso en que estemos inmersos, ni tampoco para poder plantear un recurso.

4.2.7.2 El Derecho a la Defensa.

Doctrinariamente, ha sido abordada por diferentes autores, criterios de entre los cuales se ha escogido los siguientes.

Cueva Carrión, presenta una amplia apreciación respecto del derecho estudiado, que dice textualmente:

“Se plasma en la exigencia de un Juicio contradictorio para que las partes procesales hagan valer sus derechos e intereses. El derecho a la defensa se materializa mediante la libre actuación de las partes en el proceso, a través

30 CUEVA CARRIÓN. Luts, 2013. El Debido Proceso. Ediciones Cueva-Carrión, Quito-Ecuador, p 152.153

de la presentación de pruebas, de alegaciones y de los recursos legales, sin obstáculo ni limitación alguna. El fin que persigue este derecho es asegurar que las partes procesales gocen de los principios de contradicción y de igualdad de armas para evitar desequilibrios en el desarrollo del proceso,³¹

Derecho a la defensa, facultad que es reconocida a todas las personas que intervienen en un proceso legal, para que puedan comparecer a éste desde el inicio y en todas las etapas de sustanciación, con la finalidad de que presenten los medios probatorios, las alegaciones y las impugnaciones que sean necesarias para obtener justicia, debe destacar el hecho de que el derecho a la defensa, tiene vigencia en todo el desarrollo del proceso.

Quiroz Santa ya, presenta un criterio que permite, establece como el derecho a la defensa ha sido reconocido y regulado en el contexto internacional, y permite con esta exposición darnos cuenta de la trascendencia del derecho estudiado para la vigencia de los demás derechos de los ciudadanos, esta autora escribe que:

“El Derecho a la Defensa es un derecho humano que ha sido recogido en diversos Instrumentos internacionales sobre la materia, tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Todos estos Instrumentos a través de un conjunto de medidas reconocen el denominado debido proceso. Dentro de las garantías al debido proceso internacionalmente reconocidas se encuentra el Derecho a la Defensa. Este

31 CUEVA CARRIÓN. Luts, 2013. El Debido Proceso. Ediciones Cueva-Carrión, Quito-Ecuador, p 152.153

derecho consiste en la facultad de toda persona de contar con el tiempo y los medios necesarios para ejercer su defensa en todo proceso donde se vea involucrado, lo cual implica contar con un abogado defensor, acceder a documentos y pruebas, ser informado con anticipación de las actuaciones iniciadas en su contra, etc.³²

La trascendencia del derecho a la defensa, ha motivado su incorporación como un derecho humano fundamental, que está regulado y protegido por diversos instrumentos del derecho internacional, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y la Convención Americana Sobre Derechos Humanos. Estos instrumentos a través de un conjunto de medidas recogidas en ellos, contemplan todos elementos que deben cumplirse para que exista una adecuada defensa de las personas, cuyos derechos, deberes y obligaciones han sido sometidos al conocimiento de la administración de justicia para que ésta resuelva lo más conveniente de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.

³² QUIROZ SANTAYA, El Principio de Contradicción en & Proceso Penal Peruano, Disponible en. <http://www.Derecho y cambio social .com>

4.3 MARCO JURÍDICO.

La fundamentación teórica de la investigación además de los elementos conceptuales y doctrinarios presentados, se sustentan en un análisis jurídico a las normas legales que contienen preceptos que guardan alguna relación con la problemática investigada. Existen algunas disposiciones constitucionales que se refieren a principios y derechos de las personas que pueden ser vulnerados a consecuencia de la problemática jurídica investigada, para realizar el enfoque respectivo, se citan las normas pertinentes

4.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 52.- ***“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 (.....).”³³

Una vez analizado el artículo en mención diré que: todas las personas estamos en plena libertad de escoger bienes y servicios de calidad, además de ser informados del producto adquirido, la ley determinara los controles de calidad para la defensa de los consumidores en general.

Art. 54.- ***Responsabilidad civil y penal.- “Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de***

³³ CONSTITUCIÓN, de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, año 2008

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 (.....).”

Art. 55.- “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 (.....).”³⁴

Las entidades públicas deben contar con un sistema de medición de satisfacción al cliente, las entidades o personas que presten servicios públicos deberán ser de excelente calidad, cumplir con las condiciones y descripciones, caso contrario serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio. Se podrá formar asociaciones para dar información y educación sobre los derechos de los usuarios y consumidores pudiendo así representar y defender ante la autoridad pertinente

Derechos de Libertad

Art. 66. “Se reconoce y garantizará a las personas: 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”

³⁴ (Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de Octubre de 2008).

La Constitución como parte de los derechos de libertad de los ciudadanos, y con referencia al acceso de los servicios, bienes y ofertas, nos garantiza a los ciudadanos y además reconoce, el derecho a acceder a bienes y servicios, de calidad, eficiencia, eficacia y buen trato.

Art. 283.- “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (.....).”³⁵

Se basa en un sistema de economía, social, solidaria, efectiva, integral, en beneficio de los ecuatorianos, justa y equitativa, adecuada a las condiciones socio – económicas y de las condiciones de respeto y garantía que el Estado le otorga a los ciudadanos.

Derechos de Protección

Art. 75.- Derecho al acceso gratuito a la justicia.- “Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley.”³⁶

³⁵ CONSTITUCIÓN, de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito –Ecuador, año 2008

³⁶ Constitución de la República del Ecuador, Editorial Corporación de estudios y publicaciones Quito Ecuador.

La tutela judicial efectiva es un derecho fundamental, reconocido constitucionalmente a todas las personas, y que está prescrito en las normas jurídicas, y que tiene como fin garantizar el derecho de los individuos a acceder libremente a los Órganos y Tribunales de justicia, para requerir de éstos, que se les brinde tutela, para un derecho subjetivo o un interés legítimo mediante el pronunciamiento de una decisión judicial fundada en derecho.

Art. 336.-“***El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad (.....).***”³⁷

Esta disposición genera la base del comercio con transparencia, adecuada a las condiciones y oportunidades, que supere las expectativas de un mercado justo y equilibrado que se ajuste a la realidad del País, con alternativas de solución de conflictos en caso de controversia.

Art. 11.- Principios para el ejercicio de los derechos.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

“1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural,

³⁷ Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449

estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (.....).”³⁸

Es a partir de estas premisas, cuando la Constitución procede a enumerar los derechos, huyendo de las tradicionales clasificaciones doctrinales, y manteniendo la consideración, que todos los derechos tienen el mismo rango jerárquico, y, los llamados “Derechos del buen Vivir” que constituyen elementos fundamentales del propio Estado ecuatoriano, y del resto de los derechos y libertades reconocidos constitucionalmente.

Basada exclusivamente en ejercer los derechos que le corresponden a todos y cada una de las personas, sin discriminación alguna, puesto que cada ser humano, es libre de elegir lo, por ello el respeto es indispensable, es importante mencionar que los derechos de los cuales gozamos todos los ecuatorianos y ecuatorianas son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.

El deber primordial del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, por tanto si uno de los derechos se viola, los

³⁸ Constitución de la República del Ecuador, Editorial Corporación de estudios y publicaciones Quito Ecuador.

responsables del daño producido serán responsables ya sea penal, civil, o administrativamente.

Defensoría del Pueblo

Art. 215.- ***“La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes: 1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados (.....).”***³⁹

Corresponderá a la Defensoría del Pueblo la promoción de la defensa de los derechos de los habitantes del Ecuador, y de las ecuatorianas y ecuatorianos que se encuentren en el exterior.

La Defensoría del Pueblo, en uso de sus atribuciones, patrocina acciones jurisdiccionales de carácter constitucional ante la Administración de Justicia, emite medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, inicia investigaciones y emite pronunciamientos; así como solicita juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por su incumplimientos.

4.3.2 Instrumentos jurídicos Internacionales

Tratados y Convenios Internacionales personas Usuarias consumidoras.

³⁹ Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de Octubre de 2008).

En la actualidad, los derechos humanos cuentan con un creciente respaldo a nivel nacional e internacional y los mecanismos previstos para su protección son objeto cada vez más de un mayor perfeccionamiento. Esta situación ha permitido ampliar el número de derechos de la persona considerados como inherentes a ella e imprescindibles para el desarrollo de sus actividades, y a los que se les suele denominar de forma indistinta como derechos humanos o derechos fundamentales.

Hablar de Derechos Fundamentales remite a los distintos modos con los que el Estado de Derecho ha reconocido la existencia e importancia radical de los Derechos Humanos. Este reconocimiento, a su vez refleja las distintas interpretaciones o conceptos que sobre los derechos humanos cada ordenamiento ha ido asumiendo a lo largo de la historia.

4.3.2.1 La Convención Americana sobre Derechos Humanos.

En este instrumento jurídico internacional, suscrito por el estado ecuatoriano se establecen las siguientes garantías:

Artículo 8 Garantías Judiciales:

“Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e Imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, o de cualquier otro carácter. 2. Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su

culpabilidad. Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas (.....).”⁴⁰

Según el artículo anterior, todas las personas tienen derecho a ser escuchadas y a contar con las garantías y el plazo razonable, para poder acudir ante el juez o tribunal competente, en la sustanciación de cualquier acción planteada para la determinación de sus derechos y obligaciones en el ámbito penal, civil, laboral, fiscal o de cualquier otra naturaleza jurídica. Es decir se instituye como un derecho humano, la posibilidad de acudir ante los tribunales competentes en reclamo de una protección eficiente para los derechos e intereses legítimos de las personas.

Otra norma de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos que guarda relación con el estudio es la siguiente:

Artículo 25 Protección Judicial.1.-***“Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales (.....)”⁴¹***

Según lo dispuesto en la norma anterior, todos los seres humanos tenemos derecho a acceder a un recurso sencillo, rápido y efectivo ante los tribunales competentes, para que éstos a través de la decisión que corresponda, nos proteja

⁴⁰ Convención Americana sobre Derechos Humanos

⁴¹ CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS SUSCRITA EN LA CONFERENCIA ESPECIALIZADA INTERAMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS

contra actos que puedan vulnerar nuestros derechos reconocidos en el ámbito constitucional, legal.

Es decir que, la Convención Americana Sobre Derechos Humanos, establece claramente que cuando existan actos provenientes de funcionarios públicos que puedan afectar los derechos de las personas, se les reconoce a éstas la posibilidad de recurrir ante los tribunales competentes, para que dichos órganos puedan emitir decisiones en defensa de los derechos conculcados.

4.3.2.2. Pacto Internacional de D. Económicos, Sociales y Culturales.

Art. 3.- Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a ***“asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el presente Pacto”***.

Art.12.- ***“Garantizar el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental. Adoptar medidas para la creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad. Adoptar medidas para la creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad”***.⁴²

En tal sentido el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, establece el contingente para generar una adecuada protección y seguridad a la vida, salud, educación, intereses económicos, en la vivienda, en el

⁴² (Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del 1976).

uso de servicios financieros y de telecomunicaciones y demás derechos del buen vivir; por el acceso de bienes y/o servicios, contra toda oferta y práctica consideradas peligrosas, riesgosas, abusivas, nocivas y que atenten contra la integridad física, psíquica, moral, como al patrimonio de las personas usuarias y / o consumidoras. Así como también la accesibilidad a los bienes y servicios, especialmente a los servicios básicos y de primera de necesidad.

4.3.2.3 Declaración Universal de Derechos Humanos.

En el principal instrumento internacional de protección de los derechos humanos se establece la siguiente norma:

Art. 8.- ***“Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampara contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por Ley”***

Art. 25 ***“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios (.....).”***⁴³

La norma es importante porque asegura que todas las personas tenemos derecho a recurrir de manera efectiva ante los tribunales competentes, para que nuestros derechos no sean violentados. Claramente señala que: es necesario buscar nuevas formas de protección a los derechos de los consumidores para poder llegar a un equilibrio entre el que realiza la oferta

⁴³ Declaración Universal de Derechos Humanos

(proveedor) y a quien va dirigida (consumidor) de lo cual se canaliza la protección a los derechos humanos. Así, el derecho de acceso a la justicia se configura como una garantía fundamental con reconocimiento nacional e internacional en el ámbito regional y universal.

4.3.3 Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

Art. 12.- ***“El Defensor del Pueblo al realizar sus investigaciones organizará el procedimiento basándose en los principios de gratuidad, informalidad e inmediatez”.***

Art. 14.- ***“Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja, incluyéndose a los incapaces relativos, y por los incapaces absolutos podrán hacerlos sus representantes”.***

Art. 16.- ***“En los casos de quejas sobre hechos que afecten a la vida, la salud, integridad física, moral o psicológica de las personas, el Defensor del Pueblo, de encontrarlas fundadas promoverá, sin demora alguna, los recursos y acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves, sin que las autoridades competentes requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución”.***

Art. 19.- ***Admitida la queja se procederá a su inmediata investigación sumaria e informal, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho. Se notificará a los presuntos responsables de las acciones u***

omisiones materia de la queja, para que contesten en un plazo de ocho días, prorrogables por ocho días más, a petición fundamentada de parte y sin perjuicio de lo contemplado en el artículo 16 de esta Ley, la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja, debiéndose en todo caso investigar sobre sus fundamentos”.⁴⁴

A la Defensoría del Pueblo, se la concibe como un órgano de derecho público que forma parte de la Función de Transparencia y Control Social. Su mandato incorpora el nuevo esquema de reconocimiento de los derechos humanos y de los derechos de la naturaleza, promoviendo su protección y tutela dentro del país, y en el exterior; y le asigna el ejercicio de la vigilancia del debido proceso, prevenir e impedir la tortura, tratos crueles, degradantes o discriminatorios; sin dejar de lado sus atribuciones originales de patrocinio de acciones de protección, de incumplimiento, de hábeas corpus, de habeas data, y de defensa de los ciudadanos ante el deficiente ejercicio de sus deberes por parte de la Administración Pública. Son atribuciones de la Institución la investigación, la mediación, elaboración de informes generales y temáticos, incidencia en las políticas, educación, etc. Estas facultades están reguladas por el marco legal y han sido diseñadas en base a los principios de país, atribuciones dirigidas especialmente a la protección y promoción de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

⁴⁴ (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial 7 del 20 de febrero de 1997, última modificación, 09 de marzo del 2009).

Al Defensor del Pueblo sólo le están confiadas potestades de investigación y señalamiento a las autoridades competentes de los casos que merecen ser revisados. Estas recomendaciones no tienen poder coercitivo, impositivo, se limitan a propiciar el impulso o la iniciativa de otros órganos del Estado, lo que significa que al Defensor del Pueblo le está excluida la competencia de actuar con poderes decisorios propiamente dichos. Por lo tanto, una de sus principales atribuciones descansa en la capacidad para elaborar resoluciones y formular recomendaciones cuya fuerza no radica en su obligatoriedad, sino en la racionalidad de sus argumentos.

4.3.4 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- ***“Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad (.....)”***⁴⁵.

⁴⁵ (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 del 10 de julio de 2000, última modificación, 13 de octubre del 2011).

Art. 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo.- ***“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, (.....).***

Art. 82.- Procedimiento Ante la Defensoría del Pueblo.- ***“En lo relacionado con tal procedimiento, serán aplicables a las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo.***

Art. 83.- Informe.- ***“Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, 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.***

Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones.- ***“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. El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal”⁴⁶

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor es eminentemente proteccionista, y tiene carácter de orgánica lo que le da mayor jerarquía que cualquier otra Ley en esta materia, es por esto que sostenemos, que el derecho del consumidor no nace ni se agota simplemente en las relaciones de consumo, por cuanto su base constitucional y legal, van más allá y son mucho más que eso. Entendido como derecho social, el derecho del consumidor excede el marco de las relaciones de consumo, en función de contar con instituciones propias. Este derecho implica en definitiva, la defensa del consumidor como sujeto vulnerable, pero cuando hacemos alusión a la relación de consumo, deben aparecer en el debate en forma obligatoria los derechos de tercera generación, que son consustanciales al estudio del derecho del consumidor, que debe ser ubicado en sentido amplio, desde los contratos y las relaciones de consumo, hasta la investigación del derecho constitucional humano y fundamental de acceso al consumo.

4.3.5 Código Civil del Ecuador.

Art. 2348.- ***“Transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual. No es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa”.***

⁴⁶ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 del 10 de julio de 2000, última modificación, 13 de octubre del 2011).

Art. 2362.- La transacción surte el efecto de cosa juzgada en última instancia; pero podrá pedirse la declaración de nulidad o la rescisión, en conformidad a los artículos precedentes⁴⁷

Tomemos muy en cuenta lo que nos dice Francisco Arboleda Orellana, (2001) refiriéndose a lo que es transacción dice:

“A esta definición legal se la ha criticado porque no pone presente el carácter bilateral del contrato, ya que falta la indicación de que debe haber concesiones recíprocas, por lo que debería añadirse la frase haciéndose las partes concesiones o sacrificios recíprocos”.⁴⁸

De lo manifestado y según la orientación del derecho civil la transacción incluye a lo que llamamos negociación, conciliación y mediación. Pese que para nuestro parecer cada una de éstas tiene sus caracteres propios. Todas son procedimientos, métodos, mecanismos o sistemas, que si se concluye en un documento escrito (convenio, acuerdo o acta) terminan siendo contrato. No así la transacción que puede o no requerir que sea escrita para ser tal

4.3.6 Código Orgánico General de Procesos del Ecuador, COGEP.

Art. 363.- **“Son títulos de ejecución los siguientes:**

1. *La sentencia ejecutoriada.*
2. *El laudo arbitral.*
3. *El acta de mediación.*
4. *El contrato prendario y de reserva de dominio.*

⁴⁷ Código Civil, Registro Oficial Suplemento 46 del 24 junio del 2005, última modificación: 19 junio del 2015).

⁴⁸ ARBOLEDA Francisco, 1996. "Mediación: una transformación en la cultura. Editorial Aristas, Buenos Aires- Argentina, pág. 126.

5. La sentencia a, el laudo arbitral o el acta de mediación expedidos en el extranjero, homologados conforme con las reglas de este Código.

6. Las actas transaccionales (.....)⁴⁹

ANÁLISIS.

En los títulos de ejecución si posibilitan al usuario o al proveedor de los bienes y servicios, para que en base a una transacción a la que podrían llegar las partes y plasmar en las actas que se levantan en la Defensoría del Pueblo, una vez requerida la parte incumplida y constituida en mora, se puede acudir ante los jueces y pedir la ejecución de lo convenido por las mismas; evidentemente que esto conlleva un procedimiento establecido por el Código Orgánico General de Procesos COGEP, el cual a decir de los Miembros del Consejo de la Judicatura serán rápidos y expeditos toda vez que se va a privilegiar el sistema oral para resolver en las mismas audiencias las contiendas sometidas a los jueces, lo cual sin duda será beneficioso para las partes en litigio. Está claro que tanto el usuario como el prestador de los bienes y servicios, tienen en esta instancia la oportunidad de aportar elementos que no fueron tal vez considerados ante la Defensoría del Pueblo, siempre y cuando tengan estricta relación con los hechos que dieron origen al proceso.

4.3.7 Código Orgánico Integral Penal COIP

Delitos contra los derechos de los consumidores, usuarios y otros agentes del mercado.

Artículo 235.- Engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos.- ***“La persona que provoque error al comprador o al***

⁴⁹ Código Orgánico General de Procesos, COGEP, Registro Oficial Suplemento 506 del 22 mayo de 2015

usuario acerca de la identidad o calidad de la cosa o servicio vendido, entregando fraudulentamente un distinto objeto o servicio ofertado en la publicidad, información o contrato o acerca de la naturaleza u origen de la cosa o servicio vendido, entregando una semejante en apariencia (.....)”⁵⁰

ANÁLISIS

Una vez analizado el contenido de este artículo del Código Orgánico Integral Penal COIP, debemos tener en cuenta que para estos supuestos típicos de hecho (delitos) se ha previsto una sanción con penas privativas de la libertad y sanciones pecuniarias, que de acuerdo al caso puede ser una de ellas o las dos juntas, desde la pérdida de la libertad de 6 meses hasta 1 año y multa de 10 a 15 salarios básicos unificados.

Es importante tener en cuenta que en este ámbito estamos ya en el campo penal y evidentemente en la oferta de bienes y servicios por parte del proveedor al usuario o consumidor, está inmerso el dolo, el ánimo de perjudicar de beneficiarse del patrimonio del otro, expresado este ya sea en recursos económicos o bienes. Por ello resulta muy grave que tanto el usuario como el proveedor de bienes y servicios actúen con mala fe, porque su conducta será sancionada por el Estado a través de sus diferentes organismos, en este caso en el ámbito penal lo cual es sumamente grave. Estas sanciones pueden ser impuestas una vez que se siga el debido proceso establecido en el COIP para esta clase de hechos punibles.

⁵⁰Código Orgánico Integral Penal Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos

4.4 LEGISLACION COMPARADA.

Breve visión de los procedimientos establecidos en las Leyes de Defensa del Consumidor en Latinoamérica, he tomado el caso de Chile, México y Argentina.

4.4.1.-Legislación Chilena.

En Chile, la relación entre los proveedores de bienes o servicios y los consumidores está regulada por la **Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.**

Este cuerpo legal establece derechos y obligaciones para consumidores y empresas y **entre los temas principales** que regula están:

- El derecho a contar con **información veraz y oportuna** sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, etc., a la garantía de los productos, a retractarse de una compra y a respetar lo establecido en los contratos.
- La **no discriminación arbitraria** por parte de empresas proveedoras de bienes o servicios.
- La **regulación de la publicidad engañosa** y la **eliminación de la llamada “letra chica”** en los contratos.
- Facilitar la **formación de las asociaciones de consumidores.**
- Y favorecer las **acciones colectivas cuando se vulneran los derechos** de los consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor, más conocido por la sigla SERNAC, es un servicio público chileno, dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y

Turismo, que es responsable de cautelar y promover los derechos del consumidor, establecidos en la Ley 19.496, además de educar a los mismos sobre sus derechos y deberes.

El SERNAC intercede o media en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores.

Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley

Art. 50 A.- *“Los jueces de policía local conocerán de todas las acciones que emanan de esta ley, siendo competente aquel que corresponda a la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor (.....)”*

Art 50 B.- *“Los procedimientos previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo, se estará a lo dispuesto en la ley N° 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil”.*

Art. 56 H.- *“En caso de que el proveedor no cumpla con la propuesta de acuerdo de un mediador debidamente aceptada por las partes, o con la sentencia definitiva de un árbitro financiero en el plazo establecido en los artículos 56 D o 56 E, según corresponda, el Servicio Nacional del Consumidor deberá denunciarlo ante el juez competente (.....).”⁵¹*

⁵¹ Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

En Chile existen, al igual que el Ecuador, dos procedimientos: uno administrativo y otro legal. En la instancia administrativa es competente el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, dependiente del Ministerio de Economía, las funciones de ésta INSTANCIA se enmarca en las siguientes áreas:

1. Estudios e Investigaciones: se refiere al análisis de diferentes aspectos relacionados con el consumo, como económicos, estudios de productos. Etc.
2. Información y Difusión: son acciones de naturaleza preventiva,
3. Educación de consumidores entregarles una formación básica que les permita actuar de modo racional, consiente y responsable en el proceso de consumo
4. Protección Legal de los Consumidores: se realiza a través de estudios legales, acciones de orientación de los consumidores, acciones de mediación entre el consumidor y el proveedor y en la presentación de denuncias ante tribunales por infracción a las normas legales que afecten sus intereses

El SERNAC no tiene facultades legales para fiscalizar, es decir, no puede multar o sancionar a los infractores.

En la instancia administrativa, El SERNAC, al no tener jurisdicción alguna en el caso de conflictos proveedor – consumidor, se dedica a una gestión de mediación, para tratar de lograr un arreglo amistoso entre las partes; y, sobre todo, a la concientización y educación de los consumidores, quienes si quieren obtener algún resultado en lo que tiene que ver con la reparación de su derecho violado como consumidor, tienen necesariamente que acudir a un Juez de Policía.

En el trámite judicial el caso chileno es muy parecido al ecuatoriano, pues es competente para conocer las acciones en el ámbito de la defensa del consumidor

el Juez de Policía Local, que se equipara en el Ecuador a los jueces de contravenciones

El siguiente es un resumen de la Instancia Judicial, en Chile:

1. Es competente para conocer de las acciones por infracciones contra el consumidor el Juez de Policía Local.
2. La demanda respectiva deberá presentarse por escrito y no requerirá de abogado habilitado.
3. Recibida la demanda el Juez decretará una audiencia oral de avenimiento, contestación y prueba, que se llevará a efecto 5 días después de notificada la demanda, el día que precede o el mismo día de la Audiencia.

Las cuestiones accesorias al juicio que requieran de un pronunciamiento especial, deberán ventilarse y fallarse en la misma audiencia verbal u otra posterior, en un plazo no superior a 5 días. Una vez rendidas las pruebas, el Juez fallará la causa dentro de los 5 días siguientes.

4. En lo no previsto, el procedimiento se sujetará a las normas contenidas en la Ley de Procedimiento, ante los Jueces de Policía Local.

En esta instancia Judicial, se aprecia al igual que el caso del Ecuador, un procedimiento que intenta ser eficaz e inmediato, el problema surge en varios

aspectos, por ejemplo, al no exigirse patrocinio de abogado, el consumidor que no está en capacidad de pagar uno, preferirá ir solo al reclamo, pero el proveedor siempre estará respaldado por profesionales del derecho, que le apoyarán, con lo cual se vulneraría el principio de igualdad ante la ley.

No es claro si, reuniéndose todos los antecedentes y estando el proceso en estado de fallo, para acoger la demanda civil, el Juez forzosamente deberá condenar al proveedor o podrá solo acoger la demanda civil de reparación, dejando a salvo la condena pecuniaria y el pago de daños y perjuicios. Lo cual sí es claro en la ley ecuatoriana.

Así mismo, se contempla la instancia administrativa ante un funcionario de SERNAC, de llegarse a una transacción prejudicial, este documento tendrá el carácter de transacción extrajudicial, y extinguirá la acción del reclamante para perseguir la responsabilidad de la contravención del proveedor, sin embargo no se menciona la manera de ejecutar lo pactado, y si es posible ejecutarla como título ejecutivo

De lo mencionado, se colige que el caso de Chile, la defensa del consumidor en la instancia administrativa y legal, es un tanto similar al del Ecuador y considero que propicia errores semejantes en la práctica. En ambos casos en la instancia administrativa no existe jurisdicción, por lo que no se podría condenar ni aplicar sanciones en el caso de comprobarse una infracción, la instancia administrativa es, para el caso de reparación de los derechos del consumidor, solamente una instancia mediadora de conflictos.

Algo interesante de recalcar en el caso de Chile, es que en la última reforma del año 2004, se creó un procedimiento en defensa de los intereses supraindividuales, lo que equivale a que la sentencia expedida en una causa podrá aplicarse a otros consumidores que hayan recibido igual perjuicio. Es lo que se conoce como el efecto relativo de las sentencias; esta particularidad no existe en nuestra Ley ecuatoriana y creo que sería de importancia impulsar un cambio en este sentido

4.4.2 Legislación Mexicana:

Ley de defensa de consumidor

En México rige la Ley Federal de Protección al Consumidor. La autoridad administrativa es la Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO; sus funciones se han orientado a la protección, asesoría y representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje, en los casos en que surgen diferencias entre consumidores y proveedores.

Podemos identificar tres ámbitos de acción institucional:

- a) Difusión de información;
- b) La promoción de la conciliación; y,
- c) La defensa del consumidor frente a prácticas injustas en las relaciones de mercado, que incluye el juzgamiento por infracciones por parte de los proveedores. Nos centraremos primeramente en el tratamiento que se da a las demandas realizadas por los consumidores y luego en el procedimiento por infracciones a la Ley. Para resolver las reclamaciones y quejas de los consumidores, la PROFECO utiliza tres tipos de mecanismos:

El primero, denominado conciliación inmediata, se realiza por la vía telefónica o de manera personal;

Art. 99.- “La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores de manera individual o grupal con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos (...)

Art. 102.- Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

El segundo mecanismo, se refiere a un proceso personal, es decir, ante una situación que no puede ser resuelta de manera inmediata, tanto el proveedor como el consumidor asisten a una audiencia conciliatoria dentro de la PROFECO, con el fin de llegar a un acuerdo que permita venir a las partes y generar un compromiso claro sobre la forma y tiempos para la resolución de la controversia.

Procedimiento conciliatorio

Art. 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor (.....)

Art. 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días (...).

El arbitraje es el tercer mecanismo, en este caso, la PROFECO, a través de sus abogados, se convierte en el árbitro en el diferendo entre proveedor y consumidor. Ambas partes tendrán que aportar pruebas sobre la postura que defienden y, con base en ellas, la PROFECO procede como árbitro y emite un laudo. Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la PROFECO tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.

Procedimiento arbitral

Art. 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes (.....)⁵²

Es muy interesante el hecho de que la PROFECO pueda emitir dictámenes que constituirían **título ejecutivo no negociable a favor del consumidor**, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne, sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes. Es decir, la PROFECO brinda todas las armas al consumidor para que éste reclame sus derechos en sede judicial en el caso de no haber acuerdo en sede administrativa.

⁵² LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Última Reforma DOF 09-04-201

ANÁLISIS

Conforme se puede apreciar, la legislación mexicana en cuanto a los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores de bienes y servicios, ha creado una Institución Pública llamada Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO para que conozca y tramite en la sede administrativa las quejas, reclamos o denuncias que tienen como origen los inconvenientes o incidentes que pueden presentarse en las relaciones de mercado, semejante a nuestra legislación ecuatoriana en cuanto a la Defensoría del Pueblo, pero la diferencia sustancial con la legislación mexicana y la ecuatoriana es que, una vez que se tramita la controversia ante la Procuraduría Federal del Consumidor, PROFECO, los convenios aprobados y los laudos emitidos por la PROFECO tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada la ejecución, lo que puede promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado. Esta potestad y atribuciones no las tiene en nuestro caso ecuatoriano la Defensoría del Pueblo, porque nuestra Constitución y Ley no le ha investido de esas facultades, por el contrario sus fallos y resoluciones son meramente declarativas, no se puede constreñir al consumidor o proveedor de un servicio para que cumpla la decisión adoptada.

La legislación mexicana proporciona fuerza a sus decisiones cuando establece que sus dictámenes constituyen título ejecutivo no negociable a favor del consumidor y, en caso de que no se cumplan pueden ser demandadas ante la autoridad judicial.

Por otro lado la legislación mexicana establece varios mecanismos para resolver las controversias entre consumidores y proveedores de bienes y

servicios, la primera que se lo denomina conciliación inmediata y se la trata de resolver vía telefónica; la segunda mediante la realización de una audiencia conciliatoria, en la que deben estar presentes las dos partes; y el tercer mecanismo que es el arbitraje; este mecanismo es el que difiere de la legislación ecuatoriana, porque en esta instancia las partes se someten a la decisión de los denominados jueces árbitros, los cuales emiten laudos de cumplimiento obligatorio; instancia administrativa que no prevé nuestra legislación ecuatoriana. Al arbitraje en nuestra legislación normalmente se someten las partes en virtud de un acuerdo o convenio escrito y es una Ley Especial, En cambio la legislación mexicana lo incorpora en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Consecuentemente vemos que las normas jurídicas de la legislación mexicana amparan de mejor manera que la legislación ecuatoriana, a los consumidores y proveedores de bienes y servicios.

4.4.3 Legislación Argentina.

Constitución de la Nación Argentina Santa Fe Paraná

“Artículo 86.-El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito del Congreso de la Nación, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su misión es la defensa y protección de los derechos humanos y demás derechos (...).”

“Art-7.-La oferta dirigida a consumidores potenciales, indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo, y finalización así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones (.....)”

“Art. 45. — Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio, o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores”

“Art. 46. — Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.”

“Art. 52. — Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo expuesto el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público (.....)”⁵³

ANÁLISIS

Como se puede apreciar tanto en la legislación Argentina como en la del Ecuador, el Defensor del Pueblo es electo por el poder legislativo, pero la diferencia radica

⁵³ DEFENSA DEL CONSUMIDOR Ley Nº 24.240 Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Publicada en el Boletín Oficial del 15-octubre 1993 Número: 27744 Página: 34

en el hecho de que, la Ley Argentina proporciona plena autonomía funcional a dicho Organismo y hace énfasis en que no recibirá ninguna instrucción de otra autoridad. Este hecho en particular contrasta con nuestra legislación ecuatoriana debido a que por el contrario, el Defensor del Pueblo del Ecuador lamentablemente está comprometido con las Autoridades que lo eligieron, y no goza de una plena autonomía que le permita actuar apegado a la Constitución para defender de una forma efectiva los derechos y garantías de los usuarios y consumidores.

Por otro lado la legislación argentina otorga al Defensor del Pueblo legitimación procesal, es decir que las decisiones que adopte en determinadas controversias deben seguirse en base a un procedimiento y luego de ser resueltas tienen que ser acatadas y cumplidas tanto por los usuarios de bienes y servicios como por parte de los proveedores; esta atribución de legitimación procesal en cambio no se la ha otorgado al Defensor del Pueblo del Ecuador, por ello el procedimiento y resoluciones prácticamente son meramente declarativas. No tienen la suficiente fuerza para ser ejecutadas y ejecutoriadas como sucede con la legislación argentina.

Las contravenciones que se producen en el ámbito administrativo por el incumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor y que son resueltas a través de los llamados Acuerdos Conciliatorios en la legislación argentina son objeto de sanciones que las impone el mismo Defensor del Pueblo, lo cual no sucede con la legislación ecuatoriana, inclusive en la legislación argentina se establece la sanción no le exime al infractor de que cumpla con dichos acuerdos.

Así mismo prevé la legislación argentina que los administrados- consumidor de bienes y servicios y proveedores – si consideran que lo decidido y ejecutado por el Defensor del Pueblo, por el incumplimiento no los satisface pueden iniciar acciones judiciales en las que inclusive debe intervenir el Ministerio Público. Esto difiere de nuestra legislación ecuatoriana porque generalmente al no tener el Defensor del Pueblo del Ecuador esta potestad de legitimación procesal, los administrados en muchos casos prefieren obviar el concurrir ante a la Defensoría del Pueblo para presentar las denuncias y acudir directamente a la justicia ordinaria.

Consecuentemente es fundamental que la Constitución de la República del Ecuador se enmiende y proporcione total autonomía al Defensor del Pueblo para cumplir con sus atribuciones y que sus decisiones tengan legitimidad procesal para que puedan ser cumplidas y ejecutadas dentro de sus competencia y no de otra autoridad.

5.- MATERIALES Y MÉTODOS.

En esta parte del trabajo se realiza la descripción de los recursos metodológicos que fueron empleados para la ejecución del mismo.

5.1 MATERIALES

Se emplearon materiales de escritorio como: papel, tinta, lápices, borradores, engrapadoras, perforadora, entre otros.

A fin de procesar la información y poder presentar la misma se utilizaran recursos tecnológicos como la computadora, la calculadora, la impresora, y el proyecto que servirá para presentar el material de apoyo utilizado en la exposición del trabajo.

Dentro de los materiales se debe mencionar además los textos bibliográficos que constan en libros, revistas, páginas de internet y otras fuentes bibliográficas y que se relacionan con la problemática investigada.

5.2 MÉTODOS

El trabajo se ha desarrollado con un tipo de método inductivo, método deductivo y método analítico-sintético para realizar el análisis jurídico y social relacionado al tema que dentro del mismo se plantean algunos objetivos específicos con el objeto de orientar el camino a seguir para el desarrollo de la investigación propuesta,

Otro método utilizado en el desarrollo del trabajo, es el descriptivo, pues se realiza la descripción de todos los aspectos conceptuales, doctrinarios y jurídicos que tienen relación con el tema y además se hace la descripción de los resultados obtenidos en la investigación de campo.

Se emplearán los procedimientos de observación, análisis y síntesis de acuerdo con las características de la investigación jurídica propuesta, además se utilizarán técnicas de acopio como el fichaje bibliográfico, y las técnicas de acopio empírico como la encuesta y la entrevista.

5.3 TECNICAS

Observación.- Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Fichaje.- Es una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleadas en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorrar mucho espacio, tiempo, y dinero.

Entrevistas y Encuestas.- Es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas: El entrevistador o encuestador “investigador” y el entrevistado o encuestados: se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

5.4 PROCEDIMIENTOS

En la ejecución del trabajo se empezó por recopilar los elementos de carácter teóricos que integran la revisión de literatura, posteriormente se ordenó y se

concretó los mismos en los contenidos que son presentados en la parte pertinente del trabajo.

Luego se realiza la aplicación de las técnicas de campo, para posteriormente proceder a tabular y presentar los resultados obtenidos, se continuó con el proceso de discusión, verificando los objetivos propuesta y elaborando las conclusiones y recomendaciones pertinentes para finalmente realizar el planteamiento de la propuesta jurídica de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sobre la problemática estudiada.

Para estructurar el trabajo, se cumplió a cabalidad en el presente informe final con el desarrollo de cada uno de los aspectos previstos en el reglamento del régimen académico en la Universidad Nacional de Loja.

6. RESULTADOS

En esta parte de la investigación se presenta los resultados que fueron obtenidos mediante el empleo y aplicación de las técnicas de la encuesta y la entrevista de acuerdo con el siguiente detalle.

6.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Para determinar si existe o no la problemática investigada y si la misma se hace evidente en la realidad jurídica ecuatoriana, se decidió aplicar una encuesta a los profesionales del derecho, siguiendo el procedimiento que se detalla enseguida.

En primer lugar se elaboró un formato de encuestas integrado por cinco interrogantes, todo sobre la base de enunciados directamente con el objeto de estudio, el cual fue puesto a consideración del Director de Tesis para su aprobación.

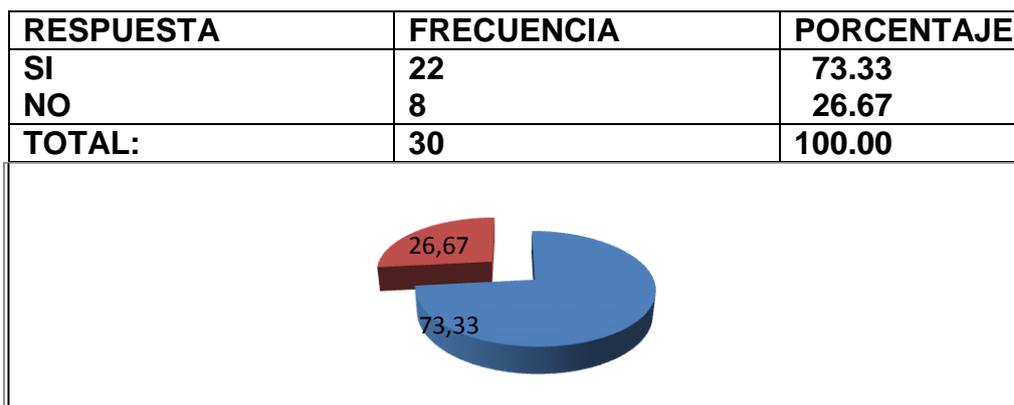
Aprobada la encuesta se procedió a reproducir el formato respectivo y aplicarlo a una población de treinta abogados, que se desempeñan en el libre ejercicio del Derecho en el Distrito Judicial de Quito, específicamente en el Barrio de la Mena 2 de la Parroquia de Chillogallo.

La información que se obtuvo por parte de las personas encuestadas es la que se detalla en las páginas siguientes.

PREGUNTAS A FORMULARSE EN LAS ENCUESTAS

PRIMERA PREGUNTA. ¿Considera usted qué; agotada la instancia administrativa en la Defensoría del Pueblo, al requerir el patrocinio de un abogado privado para acceder a la instancia judicial y continuar con el trámite, se contradice los principios de acceso gratuito a la justicia y la tutela judicial efectiva?

CUADRO 1



FUENTE: Encuestas a Abogados en libre ejercicio en la ciudad de Quito

APLICACIÓN Y ELABORACION: El Autor

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la información presentada en el cuadro anterior se determina que del total de la población investigada, existen veintidós encuestados que corresponden al 73.33% quienes señalan que al requerir un abogado de libre ejercicio como requisito previo para acceder a la instancia judicial, si se contradice los principios de acceso gratuito a la justicia y la tutela judicial efectiva.

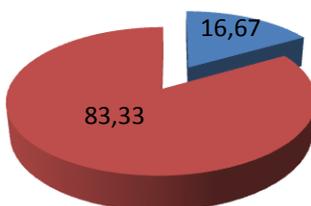
Por otro lado ocho personas que representan el 26.67% contestan de forma negativa la pregunta planteada, es decir que consideran que: al requerir un abogado de libre ejercicio como requisito previo para acceder a la instancia judicial, no se contraríen los principios de acceso gratuito a la justicia y la tutela judicial efectiva.

ANÁLISIS: Los criterios mencionados mayoritariamente por parte de las personas encuestadas, establecen que al requerir un abogado de libre ejercicio como requisito previo para acceder a la instancia judicial, si se contraríen los principios de acceso gratuito a la justicia y la tutela judicial efectiva.

SEGUNDA PREGUNTA: ¿Cree Usted que de acuerdo a lo que establece el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo cumple o no con la protección de los derechos de consumidores y usuarios contemplados en la Constitución.?

CUADRO 2

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	16.67
NO	25	83.33
TOTAL:	30	100.00



FUENTE: Encuestas a Abogados en libre ejercicio en la ciudad de Quito
APLICACIÓN Y ELABORACION: El Autor.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la información presentada en el cuadro anterior se determina que del total de la población investigada, existen cinco encuestados que corresponden al 16.67% quienes señalan que de acuerdo a lo que establece el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo sí cumple con la protección de los derechos de consumidores y usuarios contemplados en la Constitución.

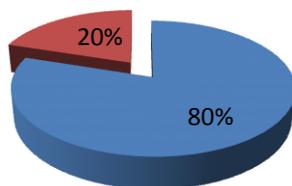
Por otro lado veinticinco personas que representan el 83.33% contestan de forma negativa la pregunta planteada, es decir que: de acuerdo a lo señalado en el Art 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no se cumple con la protección de los derechos de consumidores y usuarios contemplados en la Constitución

ANÁLISIS: Como se puede apreciar de los criterios mencionados por parte de las personas encuestadas, en su mayoría establecen que lo señalado en el Art 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no está acorde a lo establecido en la Constitución.

TERCERA PREGUNTA ¿Considera Usted que las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no permite que sus actos administrativos sean cumplidos ya que estos no son de carácter vinculante ante la autoridad competente?

CUADRO 3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	6	20%
TOTAL:	30	100.00



FUENTE: DOCTORES EN JURISPRUDENCIA
AUTORA: EL AUTOR

INTERPRETACIÓN:

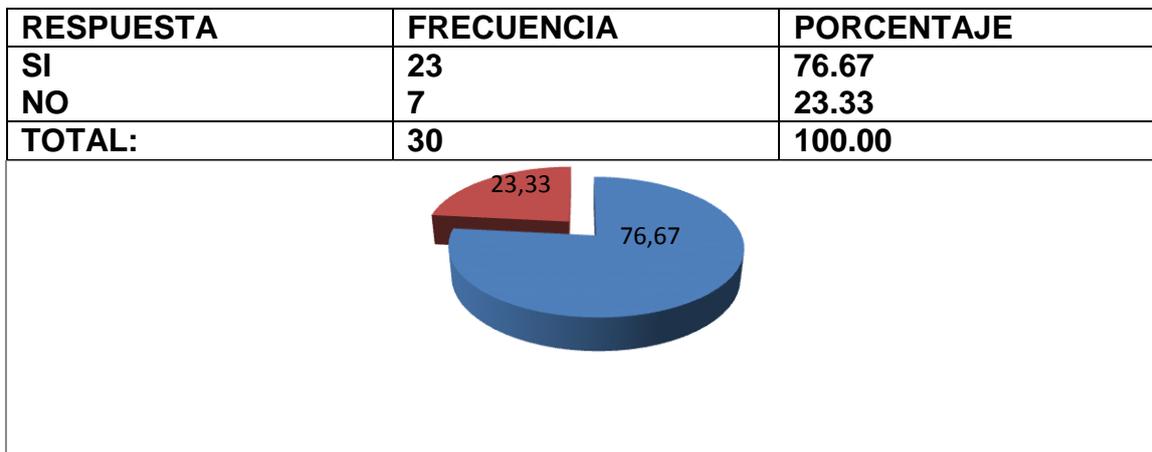
En el cuadro anterior se determina que del total de la población investigada, existen veinticuatro encuestados que corresponden al 80. % quienes consideran que las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no permite que sus actos administrativos sean cumplidos ya que estos no son de carácter vinculante ante la autoridad competente.

Por otro lado seis personas que representan el 20. % contestan de forma negativa la pregunta planteada.

ANÁLISIS: Como se puede apreciar de los criterios mencionados por parte de las personas encuestadas, en su mayoría establecen que las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no permite que sus actos administrativos sean cumplidos ya que estos no son de carácter vinculante ante la autoridad competente

CUARTA PREGUNTA ¿Considera Usted que la falta de patrocinio legal por parte de la Defensoría del Pueblo en el accionar judicial, incide en la vulneración de los derechos de los consumidores?

CUADRO 4



FUENTE: DOCTORES EN JURISPRUDENCIA
AUTORA: EL AUTOR

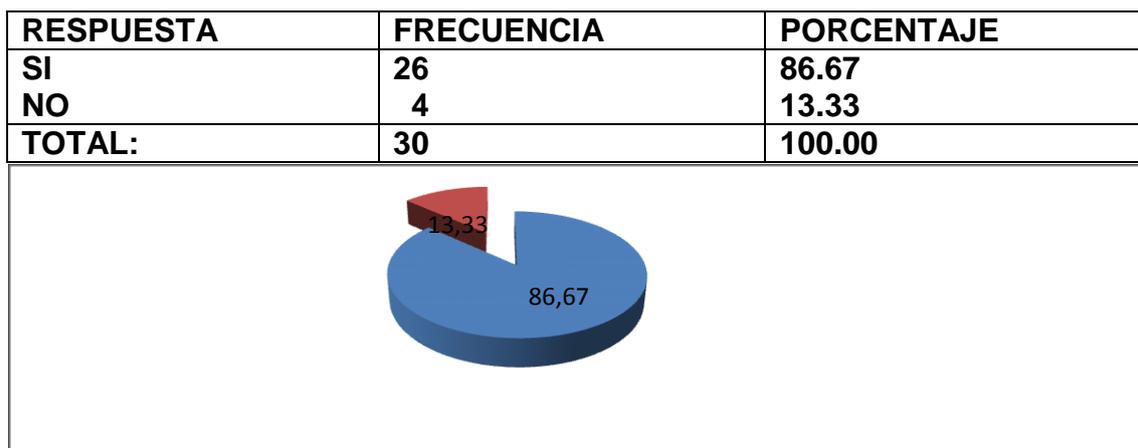
INTERPRETACION Conforme el cuadro anterior se determina que del total de la población investigada, existen veintitrés encuestados que corresponden al 76.67% quienes consideran que la falta de patrocinio legal por parte de la Defensoría del Pueblo en el accionar judicial, incide en la vulneración de los derechos de los consumidores

Por otro lado seis personas que representan el 23.33 % contestan de forma negativa la pregunta planteada.

ANÁLISIS: Como se puede apreciar de los criterios mencionados por parte de las personas encuestadas, en su mayoría establecen que la falta de patrocinio legal por parte de la Defensoría del Pueblo en el accionar judicial, incide en la vulneración de los derechos de los consumidores.

QUINTA PREGUNTA ¿Considera usted pertinente que se plantee una propuesta de reforma jurídica, a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a fin de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos se adecuen a los derechos de protección previstos en nuestra constitución, e instrumentos internacionales?

CUADRO 5



FUENTE: DOCTORES EN JURISPRUDENCIA

AUTORA: LA AUTORA

INTERPRETACIÓN en el cuadro anterior se determina que del total de la población investigada, veintiséis encuestados que corresponden al 86.67% consideran pertinente que se plantee una propuesta de reforma jurídica, a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a fin de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos se adecuen a los derechos de protección previstos en nuestra constitución de la República del Ecuador vigente, e instrumentos internacionales.

Por otro lado cuatro personas que representan el 12.33 % contestan de forma negativa la pregunta planteada, considerando que no es necesario que se eleve una propuesta jurídica para reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

ANÁLISIS: Se establece que la mayoría de los profesionales encuestados están de acuerdo en que se haga la reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por cuanto dicho cuerpo legal fue creado en base a la Constitución Política del Ecuador de 1998 y no está acorde a la Constitución del 2008. Que garantiza los derechos de consumidores y usuarios.

6.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Considerando la necesidad de recopilar mayor información para sustentar el trabajo investigativo, se aplicó la técnica de la entrevista, por lo que se presentan las opiniones que se obtuvieron por parte de los profesionales entrevistados.

PRIMERA ENTREVISTA AL ABOGADO ESPECIALISTA EN DERECHOS

1.- ¿Que acciones judiciales considera Usted que puede ejecutar la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de tutelar y proteger derechos de los consumidores y su tutela efectiva?

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, dentro de sus atribuciones y competencias no puede ejercer ninguna acción judicial en materia de derechos de consumidores; porque ejerce de forma exclusiva la sustanciación de un trámite administrativo de tendencia mediadora. Cabe señalar que el Defensor del Pueblo, carece de poder coercitivo para poder sancionar a los proveedores.

2.- ¿Cree usted que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se ajusta al mandato constitucional constante en el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador?

A mi concepto no, porque el andamiaje normativo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en sus Artículos 81 y siguientes deben ajustarse al ámbito constitucional constante en el Art. 215 de la Constitución de la Republica, que claramente señala: “El patrocinio de los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados”. Es decir al ejercer interpretación

constitucional la Defensoría del Pueblo, debería ejercer el patrocinio en la defensa de derechos de los consumidores; cabe señalar la palabra patrocinio viene de asistencia y representación ante órganos judiciales.

3.- *¿La Defensoría del Pueblo del Ecuador, en patrocinio judicial en defensa del derecho de los consumidores, invadiría las atribuciones y competencias de la Defensoría Pública?*

El Art. 191 de la Constitución de la Republica, señala: “La Defensoría Pública es un órgano autónomo de la Función Judicial cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos”. Bajo esta situación la Defensoría del Pueblo, si estaría invadiendo la competencia de la Defensoría Pública, pero al hacer el análisis del numeral 1 del Art. 215 de, Constitución de la Republica la Defensoría del Pueblo, al ejercer el patrocinio judicial en defensa de derechos del consumidor no estaría invadiendo el accionar de la Defensoría Pública, sin embargo ambos artículos 191 y 215 de la Constitución deberían someterse a un Control Concreto de Constitucionalidad bajo la figura de una Acción de Interpretación , cuyo análisis se ejerza entorno a los métodos y reglas de interpretación constitucional.

4.- *¿De acuerdo a su criterio, sería pertinente que El Defensor del Pueblo del Ecuador, remita un proyecto de ley al legislativo, con la finalidad de de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa de los Consumidor, se*

adecúen a los derechos de protección previstos en la Constitución de la República del Ecuador, ejerciendo el patrocinio judicial en la materia?

Dentro de las atribuciones y competencias del señor Defensor del Pueblo, debería remitir a la cámara legislativa un proyecto de ley en donde se pueda ejercer el patrocinio judicial de derechos del consumidor por parte de la Defensoría del Pueblo, para que de esta forma se dé cumplimiento a lo que señala el numeral 1 del Art. 215 de la Constitución de la Republica. Que señala: “El patrocinio de los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados”.

SEGUNDA ENTREVISTA

1.- ¿Que acciones judiciales considera Usted que puede ejecutar la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de tutelar y proteger derechos de los consumidores y su tutela efectiva?

En materia de consumidores la Defensoría del Pueblo no puede ejercer acciones judiciales, estas son de exclusiva competencia de los jueces de contravenciones, conforme los Arts. 70 y siguientes de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Sin embargo de conformidad con el 215 de la constitución establece las atribuciones de la Defensoría del Pueblo, mismas que serán el patrocinio de garantías jurisdiccionales y reclamos por mala calidad o indebida prestación de servicios.

2.- ¿Cree usted que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se ajusta al mandato constitucional constante en el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador?

A mi criterio considero que en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor existen muchas falencias y no van acorde a la Constitución Vigente.

De igual forma lo establece el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, cuando se refiere a las funciones que tiene la Defensoría del Pueblo, y manifiesta: “La protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país.

De igual manera las competencias atribuidas en el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor no guardan relación directa con las atribuciones establecidas en el Art. 215 de la Constitución. Cundo se conde a la Defensoría del Pueblo la atribución para el patrocinio de garantías jurisdiccionales y reclamos por mala calidad o indebida prestación de servicios.

3.- ¿La Defensoría del Pueblo del Ecuador, en patrocinio judicial en defensa del derecho de los consumidores, invadiría las atribuciones y competencias de la Defensoría Pública?

Si, a más de invadir atribuciones y competencias, estaría violando el Art. 226 de la Constitución de la República mismos que dispone: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.”

4.- ¿De acuerdo a su criterio, sería pertinente que El Defensor del Pueblo del Ecuador, remita un proyecto de ley al legislativo, con la finalidad de de que las acciones y recursos contra los actos y

procedimientos de la Ley Orgánica de defensa de los Consumidor, se adecúen a los derechos de protección previstos en la Constitución de la República del Ecuador, ejerciendo el patrocinio judicial en la materia?

Considero que no. sería un proyecto de ley infructuoso e improcedente, ni en materia de consumidor ni en ninguna otra; pues para ello se ha creado la Defensoría Pública el Art. 191 de la Constitución del Ecuador establece que a esta entidad le compete prestar un servicio legal, técnico, oportuno, eficiente, eficaz y gratuito, en el patrocinio y asesoría jurídica de los derechos de las personas, en todas las materias e instancias.

Lo que se debería hacer es exhortar al Consejo de la Judicatura a que se cumpla con esta garantía constitucional y se provea de defensores públicos a nivel nacional para que hagan su trabajo de manera eficiente, eficaz en todas las materias; ya que al momento por carencia de estos servidores públicos, esta entidad no está cumpliendo con este mandato constitucional y sólo atiende casos en muy pocas materias y de manera poco eficiente, esto debido a la cantidad de casos que deben atender y a los pocos defensores públicos que existen, y que al momento solo se remite a atender casos de: (privados de libertad, niñez, laboral, inquilinato, alimentos) dejando de lado a los consumidores.

TERCERA ENTREVISTA

1.- ¿Que acciones judiciales considera Usted que puede ejecutar la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de tutelar y proteger derechos de los consumidores y su tutela efectiva?

Ninguna ya que el campo de acción de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, estas son de exclusiva competencia de los jueces de contravenciones, conforme los Arts. 70 y siguientes de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor -CGAJ- 2015 dictada por el señor Defensor del Pueblo el 29 de mayo de 2015.

2.- ¿Cree usted que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se ajusta al mandato constitucional constante en el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador?

Abarca lo manifestado en el numeral (1) del Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, es necesario manifestar que esta ley debe ser reformado ya constitucionalmente existe la sección novena Art. 52 de la Constitución de la República que se ajusta a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

3.- ¿La Defensoría del Pueblo del Ecuador, en patrocinio judicial en defensa del derecho de los consumidores, invadiría las atribuciones y competencias de la Defensoría Pública?

Tiene esta facultad de patrocinar o seguir acciones que se detecte vulneración de derechos, en el caso de los consumidores cuando existe acta transaccional de acuerdo al COGEP, pueden acogerse al proceso monitorio sin necesidad de patrocinio legal de un profesional del derecho, situación que podría ser suplido por la Defensoría del Pueblo, solamente informando el incumplimiento del acta misma que será acogida por el juez y se dispondrá la ejecución. En caso de no comparecencia o previo a verificar una posible vulneración la Defensoría del

Pueblo por ser competente en materia de consumidores debería patrocinar este tipo de procesos

4.- *¿De acuerdo a su criterio, sería pertinente que El Defensor del Pueblo del Ecuador, remita un proyecto de ley al legislativo, con la finalidad de de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa de los Consumidor, se adecúen a los derechos de protección previstos en la Constitución de la República del Ecuador, ejerciendo el patrocinio judicial en la materia?*

A mi criterio si porque quien tiene que proteger y patrocinar es la Defensoría del Pueblo.

CUARTA ENTREVISTA

1.- *¿Que acciones judiciales considera Usted que puede ejecutar la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de tutelar y proteger derechos de los consumidores y su tutela efectiva?*

Ninguna, pues el mandato constitucional, así como la leyes supletorias en la materia, solo le facultan a la Defensoría del Pueblo ser mediador en la solución de conflictos de la materia.

2.- *¿Cree usted que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se ajusta al mandato constitucional constante en el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador?*

De manera personal considero que dentro de lo establecido en la Constitución y la Ley de la materia, no se ajusta al mandato constitucional pues en el texto

constitucional en el artículo 215, se hace mención a la protección y tutela de los derechos, consecuentemente no se considera de manera especial el derecho al consumidor.

3.- *¿La Defensoría del Pueblo del Ecuador, en patrocinio judicial en defensa del derecho de los consumidores, invadiría las atribuciones y competencias de la Defensoría Pública?*

No invade, pues dentro de las competencias y atribuciones que tiene la Defensoría Pública, en la defensa y acceso gratuito a la justicia, la materia del consumidor no se le asignado el patrocinio legal a esta institución.

4.- *¿De acuerdo a su criterio, sería pertinente que El Defensor del Pueblo del Ecuador, remita un proyecto de ley al legislativo, con la finalidad de de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa de los Consumidor, se adecúen a los derechos de protección previstos en la Constitución de la República del Ecuador, ejerciendo el patrocinio judicial en la materia?*

El proyecto de reforma tanto a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo como a la Ley Orgánica del Consumidor debería plasmarse y fundamentarse al poder coercitivo en el cual permita a la Institución sancionar, que las normativas supletorias sean más acordes al texto constitucional así como los criterios emanados de la misma tengan el carácter de vinculante, ya que la Defensoría del Pueblo ya es una institución que defiende los derechos de los consumidores, pues en ese sentido, dar facultad para ejercer el patrocinio legal en la instancia posterior.

QUINTA ENTREVISTA

1.- *¿Que acciones judiciales considera Usted que puede ejecutar la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de tutelar y proteger derechos de los consumidores y su tutela efectiva?*

La Defensoría del Pueblo no tiene la facultad para ejecutar Ninguna acción judicial, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa de Consumidor que es el cuerpo Normativo en el que está establecido la competencia y el procedimiento para la protección de consumidor y usuario este mismo cuerpo legal señala que la Defensoría del Pueblo podrá hacer uso de los medios alternativos de solución de conflictos como es la mediación,. A pesar de que este es un derecho humano garantizado en la Constitución

2.- *¿Cree usted que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se ajusta al mandato constitucional constante en el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador?*

A mi criterio no porque debería dictarse una nueva Ley en base a lo establecido está en el Art. 52 y demás Art. Referente a los derechos y garantías de las personas usuarios y consumidor, mmás aun en las controversias suscitadas en las relaciones comerciales que no se puede dar solución haciendo uso de los medios alternativos entonces no estaríamos cumpliendo con lo que manda la Constitución de tutelar y proteger los derechos de los usuarios

3.- *¿La Defensoría del Pueblo del Ecuador, en patrocinio judicial en defensa del derecho de los consumidores, invadiría las atribuciones y competencias de la Defensoría Pública?*

No invadiría porque es un derecho humano ya que sus atribuciones y competencias están estipuladas en el Art. 215, y demás de la Constitución

4.- *¿De acuerdo a su criterio, sería pertinente que El Defensor del Pueblo del Ecuador, remita un proyecto de ley al legislativo, con la finalidad de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa de los Consumidor, se adecúen a los derechos de protección previstos en la Constitución de la República del Ecuador, ejerciendo el patrocinio judicial en la materia?*

De acuerdo a mi criterio el Defensor del Pueblo debería remitir una propuesta de reforma a la Asamblea Nacional en la cual se dé facultad a la Defensoría para que pueda patrocinar la defensa de los derechos de usuarios y consumidores, por cuanto la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor vigente a pesar de todas sus reformas se ha tornado inoperante e impracticable razón por la que al no llegar a un acuerdo en instancia administrativa se están quedando en la indefensión . Esta propuesta sería lo más recomendable hasta que se apruebe la Ley definitiva que a pesar de que han pasado tantos años ha existido omisión por parte del cuerpo legislativo.

COMENTARIO DE LAS ENTREVISTAS

La información presentada por parte de las personas que participaron en las entrevistas, permite que se realicen los siguientes comentarios.

Cuatro personas entrevistadas consideran que La Defensoría del Pueblo de Ecuador, dentro de sus atribuciones y competencias no puede ejercer ninguna acción judicial en materia de derechos de consumidores estas son de exclusiva competencia de los jueces de contravenciones, conforme los Arts. 70 y siguientes de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor solo le facultan a la Defensoría del Pueblo ser mediador en la solución de conflictos de la materia.

En la segunda pregunta, cuatro personas entrevistadas señalan que, el andamiaje normativo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en sus Artículos 81 y siguientes no se ajusta al ámbito constitucional constante del Art. 215 además en esta normativa existen muchas falencias y no van acorde a la Constitución Vigente pues en el texto constitucional, se hace mención a la protección y tutela de los derechos, y en el Art.- 52 el acceso a bienes y servicios de óptima calidad es un derecho así lo estipula la Constitución del Ecuador.

En la tercera pregunta, cuatro personas entrevistadas señalan que no estaría invadiendo el accionar de la Defensoría Pública, sin embargo ambos artículos 191 y 215 de la Constitución deberían someterse a un Control Concreto de Constitucionalidad bajo la figura de una Acción de Interpretación, cuyo análisis se ejerza entorno a los métodos y reglas de interpretación constitucional la Defensoría del Pueblo por ser competente en materia de consumidores debería patrocinar este tipo de procesos la materia del consumidor no se le asignado el patrocinio legal a esta institución

7. DISCUSIÓN.

7.1 VERIFICACION DE LOS OBJETIVOS.

Los objetivos que se plantearon en esta investigación, para verificarlos de acuerdo con los resultados obtenidos son los siguientes.

OBJETIVO GENERAL.

- ✓ **Efectuar un estudio, jurídico y doctrinario de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo relacionado con los derechos de los consumidores y su tutela efectiva.**

Este objetivo general planteado en esta investigación se verifica positivamente, puesto que en la revisión de literatura, se presenta el análisis de algunos conceptos, opiniones doctrinarias, y normas jurídicas, que están relacionadas de manera directa con la problemática investigada y donde se deja claro que como está regulada el requerimiento de un abogado de patrocinio como un requisito previo para la procedencia de acciones y recursos, en contra de los actos y procedimientos resueltos por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la Legislación ecuatoriana.

En todo este sustento jurídico, se ha presentado la opinión de orden personal que el autor del trabajo tiene sobre cada uno de estos aspectos, tratando de poner en evidencia, los problemas existentes en la legislación analizada

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ **Determinar que las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley de la Defensoría del Pueblo no permite que sus**

actos administrativos sean cumplidos ya que estos no son de carácter vinculante ante la autoridad competente.

Este objetivo se verifica en primer lugar por el análisis jurídico realizado a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en los Artículos 81 al 88 que hace referencia a la competencia y procedimiento para el juzgamiento de las infracciones a las normas de la Ley referida, relacionada a vulneraciones a los derechos de las personas usuarias y consumidoras

Este mismo cuerpo legal faculta a la defensoría del Pueblo “Conocer y pronunciarse motivadamente sobre estos reclamos y los Jueces y Juezas de Contravenciones competentes para el Juzgamiento de las infracciones”

El Artículo 82 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, referente al procedimiento señale “.Serán aplicables a las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la defensoría de Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del pueblo “

Tramite: Una vez que la Defensoría realiza la providencia de admisibilidad se da inicio al proceso.

Se convoca a audiencia en la que se procura que las partes lleguen a un acuerdo.

Si las partes no llegan a un acuerdo, se elabora un informe tal como lo dispone at Art.83 de la LODC.

Posteriormente a la elaboración del Informe la Defensoría elaborara una providencia con la que se adjunta al expediente defensorial y se notifica a las partes.

Por lo que para seguir con el trámite ante Sede Judicial el accionante o recurrente deberá requerir un abogado particular que le patrocine como un requisito previo para la formulación de acciones y recursos, en contra de los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ; y también por los resultados y opiniones obtenidas en la primer pregunta de la encuesta y en la primer pregunta de la entrevista, en donde los profesionales del derecho participantes, confirman que esta normativa es atentatoria y contradictoria a los derechos constitucionales al acceso gratuito a la justicia y a la tutela judicial efectiva.

- ✓ **Establecer que la falta de patrocinio legal por parte de la Defensoría del Pueblo en el accionar judicial, incide en la vulneración de los derechos de los consumidores.**

El objetivo anterior queda confirmado de acuerdo con la opinión manifestada por las personas encuestadas y entrevistadas en la segunda pregunta formulada en la encuesta y la tercera formulada en la entrevista, en donde se determina que al no permitirse el acceso gratuito a la justicia y a la tutela judicial efectiva, por el hecho de requerir el patrocinio de abogado particular como requisito previo para las acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se genera un estado de indefensión en perjuicio de los consumidores y usuarios.

- ✓ **Plantear una propuesta jurídica de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tendiente a que los preceptos relacionados con los actos y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley**

Orgánica de Defensa del Consumidor se adecue a los derechos de protección reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador

El tercer objetivo específico de esta investigación se verifica positivamente por cuanto la información que se presenta en la quinta pregunta de la encuesta y quinta pregunta de la entrevista, se determina que el criterio de parte de las personas entrevistadas y encuestadas, es mayoritario en el sentido de que se debería realizar una reforma a la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, para que los preceptos relacionados con las acciones y recursos en contra de los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, se acoplen y adecuen a los derechos de protección que están reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Acogiendo el criterio obtenido de la investigación, en la parte final de la misma se realiza el planteamiento de una propuesta jurídica de reforma a la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, que pretende que se enmienden las diferencias jurídicas identificadas en el régimen jurídico de la presentación de acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor.

7.2 FUNDAMENTACION JURIDICA DE LA PROPUESTA DE REFORMA.

Para sustentar la propuesta jurídica de reforma que se planteara en la parte final de la investigación, existen algunos fundamentos jurídicos entre los cuales se deben mencionar los siguientes.

La constitución de la República del Ecuador en el capítulo de los derechos de protección, consagra una serie de garantías que deben cumplirse como mecanismos de asegurar el cumplimiento del debido proceso, en todos los procedimientos judiciales en los que se discuta los derechos e intereses legítimos de las personas, así se determina que son derechos de protección de ineludible cumplimiento en el desarrollo de los procesos legales, el acceso gratuito a la administración de justicia, la tutela judicial efectiva, imparcial, expedita, y el derecho a la defensa.

En el análisis conceptual, doctrinario y jurídico realizado, se reúnen elementos para determinar que cuando existe diferencias entre proveedor y consumidor de bienes y servicios y al no haber llegado a un acuerdo entre las partes en instancias administrativa, el usuario o consumidor forzosamente deberá requerir el patrocinio de un abogado particular para proceder ante instancias judiciales, en contra de los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor que contradice de forma directa los principios constitucionales, dejando en un estado de indefensión a las personas que en calidad de usuarios y consumidores ven conculcado o limitado el ejercicio de su derecho a presentar las acciones y recursos en cuestión.

Es de destacar que al elaborar el análisis de la legislación comparada en la parte pertinente de la revisión de la literatura se puede observar objetivamente que las legislaciones de México y Argentina que permiten la interposición de recursos, sin exigir como requisito para ello patrocinio de abogado particular por parte del consumidor que recurre. Confirmándose con esto que existe la posibilidad

jurídica de brindar las garantías suficientes para un ejercicio expedito del derecho, el acceso, a la justicia y a la tutela Judicial efectiva.

No se debe dejar de señalar como argumento para sustentar el planteamiento de reforma que se hará en la parte final del trabajo el hecho de que existe un pronunciamiento contundente de las personas encuestadas y entrevistadas, en el sentido de que el requerimiento de patrocinio de abogado particular para admitir el planteamiento de acciones y recursos administrativos, contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , restringe y vulnera el derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva; de igual forma los profesionales del Derecho que aportaron con su criterio a la encuesta y entrevista, señalan que esta vulneración y este criterio contradictorio que se evidencia en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, coloca a las personas consumidoras en un estado de indefensión.

Por lo tanto reuniendo los argumentos teóricos y facticos que se han presentado en la investigación se fundamenta de manera objetiva que existe la necesidad de plantear una propuesta jurídica de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de manera que el ejercicio de las acciones y recursos administrativos, ante los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no tenga obstáculos, y más bien la norma jurídica viabilice de mejor forma la aplicación de estos medios legales como garantía de legalidad en el reconocimiento de los derecho e intereses de los administrados.

8. CONCLUSIONES.

Luego de haber descrito los resultados de la investigación respecto a los factores que inciden en el acceso a la justicia en materia de consumo y sobre la base de un minucioso análisis estadístico de los datos encontrados en el curso del trabajo de campo, se llegó a las siguientes conclusiones.

- En la práctica jurídica ecuatoriana la formulación de acciones y recursos en contra de los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, en su mayoría no son impulsados por los accionantes o recurrentes por falta de recursos económicos para contratar un abogado privado, para acceder a la instancia judicial y continuar con el trámite, contradiciendo los principios de acceso gratuito a la justicia y la tutela judicial efectiva.
- El procedimiento establecido de la Ley Orgánica de defensa del consumidor en su Art. 81 y acceder a la Justicia en materia de consumo la Defensoría del Pueblo no cumple con la protección de los derechos de consumidores y usuarios contemplados en la Constitución Vigente.
- Las normas y recursos de la Ley Orgánica de defensa del consumidor, no permite que sus actos administrativos sean cumplidos ya que estos no son de carácter vinculante ante la autoridad competente, por lo que deja en estado de indefensión en perjuicio de las personas usuarios y consumidores.

- La Defensoría del Pueblo del Ecuador debería patrocinar a los consumidores para poder acceder a instancias judiciales, para proteger y garantizar sus derechos.
- Los argumentos teóricos y las opiniones obtenidas por parte de las personas encuestadas y entrevistadas en esta trabajo, permiten establecer que existe la necesidad de que se plantee una reforma a la Ley Orgánica de defensa del Consumidor vigente, para garantizar que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la administración en tema de consumidores, puedan ser aplicados en forma expedita asegurando de esta forma el cumplimiento de los derechos y garantías previstos en la Constitución de la República del Ecuador.

9. RECOMENDACIONES.

- Las personas usuarias y consumidoras deben ser capacitados adecuadamente para que de esta manera no pierdan sus recursos físicos como económicos en recibir una justicia eficaz y pronta para evitar la vulneración de sus derechos constitucionales.
- El Informe como lo determina el inciso tercero del Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no inicia el procedimiento jurisdiccional, ya que no es una acción jurídica que dé inicio al procedimiento establecido en el Art.84 ibídem, ya que únicamente el servidor jurisdiccional correspondiente toma como referencia el acto administrativo emanado de la Defensoría del Pueblo, conforme su sana crítica.
- El sistema jurídico ecuatoriano que abarca la materia de derechos de las personas usuarias y consumidoras contienen normas jurídicas que restringen el contenido de los derechos y garantías constitucionales por lo que es necesario reformarlas para así lograr uniformidad y coherencia en las normas que regulan el procedimiento de tutela y protección de derechos de los usuarios y consumidores.
- Establecer mecanismos que posibiliten que los usuarios y consumidores, puedan tener acceso a la justicia y recibir una respuesta o asistencia oportuna, respetando el principio de acceso y patrocinio gratuito hacia la justicia ordinaria.
- La Defensoría del Pueblo debería realizar controles permanentes a proveedores públicos y privados de servicios para verificar y controlar el cumplimiento de las normas que señala la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

9.1 PROPUESTA JURÍDICA DE REFORMA.

Será redactada tomando en consideración, los siguientes elementos:

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CONSIDERANDO

Que, la Constitución de la República del Ecuador, incorpora los derechos de protección como garantía del cumplimiento del debido proceso, en la sustanciación de todos los procesos legales desarrollados ante la administración de justicia ecuatoriana;

Que, el derecho a la tutela judicial efectiva, y al acceso a la justicia se encuentran reconocidos en instrumentos internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ratificados por el Estado ecuatoriano;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, reconoce el derecho de todas las personas al acceso gratuito a la justicia, a la tutela judicial efectiva, imparcial y expedita, y prohíbe que se produzca la indefensión;

Que, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor vigente de acuerdo al procedimiento señalado en su Art. 83 al exigir como requisito previo para que procedan las acciones y recurso en contra de los actos y procedimientos de la

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, contradice y pone en riesgo la vigencia de los derechos constitucionales al acceso a la justicia, la tutela judicial efectiva, el derecho a la defensa y la gratuidad de la justicia; y,

Que, para garantizar el derecho a la seguridad jurídica de los usuarios y consumidores, es necesario que la normativa relacionada con las acciones y

recursos administrativos que está prevista en La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, guarde armonía y coherencia con las normas pertinentes de nuestra Constitución.

En uso de las atribuciones que le confiere el numeral 6 del artículo 120 de la Constitución de la República del Ecuador, resuelve expedir la siguiente:

REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo Único.- En el artículo 83 después del inciso tercero, agréguese un párrafo que diga:

“El Defensor del Pueblo al emitir su respectivo informe en donde se establezca o evidencie posibles vulneraciones a derechos de las personas usuarias y consumidoras; podrá patrocinar a petición de parte el proceso judicial ante el servidor jurisdiccional correspondiente. Dicho patrocinio tendrá un carácter de comunitario, inclusivo, gratuito, imparcial y responsable, acorde a lo que determina la ley”.

DISPOSICIÓN FINAL.- Esta Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado, en la ciudad de San Francisco de Quito en el Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, a los..... Días del mes de....., del año.....

f). Presidenta

f). Secretario

10. BIBLIOGRAFÍA.

- FELDSTEIN DE CÁRDENAS & KLEIN VIEIRA, (2011) Concepto jurídico del consumidor
- <http://www.dpe.gob.ec/>

- Centro Censo (2015) Disponible en: <https://www.uclm>
- <https://www.ucl.es/centro/cesco/pdf/trabajos/19/2005/19-2005-5.pdf>
Resolución del Consejo de la misma, de fecha 14 de abril de 1975

- CABANELLAS Guillermo, Diccionario de Derecho Usual, Editorial Heliasta, Buenos Aires –Argentina, año 1989, pág. 322.
- Truscello, P. M. (2013). Evolución y actualidad del Derecho del Consumidor en Argentina y El Mercosur
- Maqueda, Consuelo., Derechos Humanos: Temas y Problemas
- Constitución de la República del Ecuador, Editorial Corporación de estudios y publicaciones Quito Ecuador
- CALCATERRA, Rubén, 2002, Mediación Estratégica, Editorial GEDISA SA: Barcelona-España

- <http://definiciob.de/proveedorxzz49eLLqjLV>
- Microsoft Encarta, año.2009
- LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Ley 21Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul-2000Ultima modificación: 13-oct-2011Estado: Vigente
- SALCEDO, Ernesto; 2007 El Arbitraje. La Justicia Alternativa, Quito-Ecuador, pág.91.

- ZALLES, Jorge H; 2004, Barreras al diálogo y al Consenso, Buenos Aires - Argentina, 1996.

- Ley de Arbitraje y Mediación. Ley No. 000. RO/ 145 de 4 de Septiembre de 1997

- Diccionario universal de términos parlamentarios

- Internet: www.nalejandria.com/autopia
- Lee todo en: [Definición de informe - Qué es, Concepto](http://definicion.de/informe/#ixzz49eS67geF)<http://definicion.de/informe/#ixzz49eS67geF>
- Diccionario Jurídico en Línea. Diccionario Legal Online. Términos Jurídicos. Palabras
- El Diccionario de la Real Academia Española
- Patrocinio y Poder y Mandato Judicial. Camila Cordero González.
- Constitución Política de la República del Ecuador 1998
- Constitución de la República del Ecuador”,,, Legislación codificada, Corporación de Estudios y Corporaciones, Quito.
- CARPIO, Edgar, 2003, “La interpretación de los Derechos Fundamentales. Interpretación Constitucional” Editorial Muller, Buenos Aires –Argentina, pág. 211.
- CERVANTES, Omar Vinicio, Aplicaciones de los Principios a la Defensa de los Derechos de los
- Consumidores, Ibarra –Ecuador, año 2008, pág. 80.
- http://noticias.juridicas.com/articulos/00-Generalidades/201209-derecho_tutela_judicial_efectiva.html
- MARTIN DE LLANO. María Isabel, 2007, La Denegación del Supplicatorio y su incidencia en el Derecho a la Tutela Judicial Efectiva, Revista do Derecho Uned, p 228.
- EL DERECHO ALA TUTELA Judicial EFECTIVA. Disponible: <http://www,Alhambranet.info/el-derecho-a-la-tutela-judicial-efectiva>
- PEROZO Javier y MONTANER Jessica, 2007, Tutela Judicial efectiva en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, disponible en: http://www.sciel.org.ve/scielo.php?pid=s1315-62682007000300004&script=sci_arttext

- CHANA1. ORBE. Raúl, 2010, Diccionario do Derecho Constitucional. Editorial ADRUSS, Lima- Perú, p.293
- CUEVA CARRIÓN. Luts, 2013. El Debido Proceso. Ediciones Cueva-Carrión, Quito-Ecuador, p 152.153
- CUEVA CARRIÓN. Luts, 2013. El Debido Proceso. Ediciones Cueva-Carrión, Quito-Ecuador, p 152.153
- QUIROZ SANTAYA, El Principio de Contradicción en & Proceso Penal Peruano, Disponible en. [http://www. Derecho y cambio social .com](http://www.Derecho y cambio social .com)
- CONSTITUCIÓN, de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito –
- Ecuador, año 2008
- Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de Octubre de 2008).
- CONSTITUCIÓN, de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito
- CONSTITUCIÓN, de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito
- –Ecuador, año 2008
- Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449
- Convención Americana sobre Derechos Humanos
- CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS SUSCRITA EN LA CONFERENCIA ESPECIALIZADA INTERAMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS

- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del 1976).
- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial 7 del 20 de febrero de 1997, última modificación, 09 de marzo del 2009).
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en el Registro Oficial Suplemento 116 del 10 de julio de 2000, última modificación, 13 de octubre del 2011).
- Código Civil, Registro Oficial Suplemento 46 del 24 junio del 2005, última modificación: 19 junio del 2015).
- ARBOLEDA Francisco, 1996. "Mediación: una transformación en la cultura. Editorial Aristas, Buenos Aires- Argentina, pág. 126
- Código Orgánico General de Procesos, COGEP, Registro Oficial Suplemento 506 del 22 mayo de 2015
- Código Orgánico Integral Penal Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos
- Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.
- LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Última Reforma DOF 09-04-201
- DEFENSA DEL CONSUMIDOR Ley N° 24.240 Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Publicada en el Boletín Oficial del 15-octubre 1993 Número: 27744 Página: 34

11. ANEXOS.

ANEXO N° 1: PROYECTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

“INCORPORESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”

PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE
ABOGADO

AUTORA:

Rosa Ana Pavón Guerra

Loja –Ecuador

2016

1.- TEMA

**“INCORPORESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA
QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR”**

2.-PROBLEMÁTICA

Todos los seres humanos, de una u otra manera realizamos actividades de consumo en todas las etapas de la vida; somos parte de este mundo globalizado donde el consumismo es trascendental, de ahí que nace la necesidad de despertar la conciencia del consumidor y el usuario y sumarse a la gran lucha por defender sus derechos garantizados en la Constitución, exigir mecanismos eficientes y eficaces para dar solución a los conflictos entre proveedores y consumidores y no queden en letra muerta, el Estado tiene que asumir un papel de controlador tomando en cuenta que los derechos de consumidores y usuarios están consagrados en la Constitución de la República del Ecuador; como parte de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, en su sección novena (personas usuarias y consumidores) establece 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.

Sin embargo a pesar de haber incorporado estos derechos debería promulgarse una Ley que armonice con todos los principios constitucionales, la misma que hasta la presente fecha no ha sido promulgada, por lo que se aplica la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, aprobada en base a la Constitución Política de la República del Ecuador 1998 y que no guarda armonía con la Constitución vigente que es un Estado de Derechos y Justicia.

Cabe destacar que en la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se le ha dado a la Defensoría del Pueblo en base al Art 81-82 atribuciones y competencias principalmente cuando existen conflictos entre el consumidor y proveedor métodos alternativos de solución como la mediación

Lamentablemente en la aplicación de dicha Ley específicamente lo estipulado en el Art.81, referente a las atribuciones de competencia y procedimiento que le otorga a la Defensoría del Pueblo se han constatado algunas falencias que obstaculizan el cumplimiento de los derechos de los consumidores previstos en la Constitución y en la Ley. Impidiendo el acceso adecuado de los consumidores a

la justicia, y limitando las posibilidades de una reparación e indemnizaron cuando sea pertinente.

Esto se complica mucho más, cuando no hay acuerdo entre las partes por lo que; la Defensoría del Pueblo de acuerdo a sus competencias y atribuciones se pronunciara motivadamente y elaborara el Informe Motivado, el mismo que carece de poder coercitivo y calidad de vinculante para el Juez de Contravenciones en 1era instancia y ante el Juez de lo Penal en 2da instancia.

Una vez que la Defensoría del Pueblo se pronuncie con el respectivo Informe Motivado, el afectado si desea continuar en instancia superior obligadamente deberá contratar los servicios de un abogado particular que le patrocine, razón por la que un gran porcentaje de consumidores quedan afectados en sus derechos y no acuden a instancias judiciales por cuanto los procedimientos jurídicos clásicos son lentos y con frecuencia muy onerosos en relación a las sumas en litigio. Es evidente que los Consumidores y Usuarios no tienen una tutela efectiva que pueda ejercer principalmente ante la Función Judicial, quedando en la indefensión. Por lo que, amerita que se incluya en el Proyecto de Ley de la Defensoría del Pueblo del Ecuador una reforma legal para que esta entidad patrocine con un abogado gratuito por tratarse de un derecho Constitucional que es parte del grupo de atención prioritario. En tal sentido uno de los problemas es que existe una omisión en La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En la actualidad, en la ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se le han otorgado ciertas competencias al Defensor del Pueblo, pero competencias que no son de carácter jurisdiccional y que en la práctica no influyen directamente para amparar a los consumidores y usuarios, y el trámite en la Defensoría del Pueblo llega a ser un trámite estéril quedando así, en la impunidad muchos casos sin ser juzgados.

3.- JUSTIFICACION.

El presente proyecto de investigación que se va a desarrollar, está sustentado en elementos que se justifican plenamente su ejecución entre estos tenemos:

EN LO SOCIAL: Se justifica este trabajo de investigación por cuanto está destinado a garantizar el acceso a la tutela judicial efectiva basada en el principio de acceso a la justicia a todas las personas en su condición de consumidores y usuarios, dando de este modo la posibilidad real de que se haga valer su condición de titulares de los derechos consagrados en la Constitución de la Republica y en las Leyes vigentes, es de innegable trascendencia en el contexto social. Se dice que es de interés social porque trata de proteger los derechos de la colectividad afectada, por sobre los derechos de los particulares.

EN LO POLITICO: con la realización de este trabajo será factible permitir que el Estado cumpla con su deber primordial de garantizar la vigencia de los derechos constitucionales de las personas, al incorporar disposiciones que permitan acceder a la protección y tutela de la administración de justicia, a objeto de que los consumidores y usuarios puedan ejercer ampliamente su derecho a la defensa, sin restricciones derivadas de condicionamientos.

EN LO JURIDICO: se justifica el desarrollo de este proyecto porque en él se abordará el análisis de la estructura legal de protección a los derechos de los consumidores, que como ya lo hemos dicho en el Ecuador se encuentra en nivel de desarrollo pues consagra principios internacionales de actualidad; sin embargo, cobra eficacia y validez solo desde el momento en que los reclamos o quejas planteadas por parte de los usuarios y consumidores sean resueltas eficazmente por las instancias administrativas o jurisdiccionales.

EN LO ACADEMICO: En lo académico se justifica porque cumplimos con los parámetros de la Universidad Nacional de Loja, en lo que se respecta al aspecto del Derecho Positivo, y que nos enmarca en el estudio de leyes especiales que son inherentes al Derecho como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, su

reglamento, la Constitución de la República del Ecuador, Tratados internacionales sobre derechos del consumidor, entre otras; por lo que creo conveniente conocer a fondo la problemática que las incluyen a estas leyes y de esta forma optar por el título de Abogado.

LA FACTIBILIDAD: El trabajo que propongo es factible de ser realizado por cuanto previo al planteamiento de este proyecto he realizado un sondeo acerca de la existencia de información bibliográfica suficiente para sustentar el eje teórico de la investigación; de igual forma tengo la posibilidad de establecer contacto con profesionales del derecho para que participen en el trabajo en calidad de encuestados y entrevistados.

4.- OBJETIVOS.-

Los objetivos que se plantean para ser verificados a través del desarrollo de la investigación propuesta son los siguientes:

4.1 OBJETIVO GENERAL.

Efectuar un estudio, jurídico y doctrinario de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo relacionado con los derechos de los consumidores y su tutela efectiva.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Determinar que las normas de de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley de la Defensoría del Pueblo no permite que sus actos administrativos sean cumplidos ya que estos no son de carácter vinculante ante la autoridad competente.

- ✓ Establecer que la falta de patrocinio legal por parte de la Defensoría del Pueblo en el accionar judicial, incide en la vulneración de los derechos de los consumidores.

- ✓ Plantear una propuesta jurídica de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tendiente a que los preceptos relacionados con los actos y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se adecue a los derechos de protección reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador.

5.- MARCO TEORICO.

Para afianzar el presente proyecto de investigación, desde el punto de vista teórico, es necesario empezar teniendo claros algunos conceptos que serán abordados de manera más amplia en el desarrollo del informe final, entre estos tenemos los siguientes:

TUTELA JUDICIAL EFECTIVA:

*“Cuando el Estado, a través del poder jurisdiccional, asume para sí y en exclusiva la potestad de resolver los conflictos de relevancia jurídica, de imponer sanciones y ejecutar las resoluciones que de dicho poder provengan, asume al mismo tiempo un deber de carácter prestacional. Por tanto, su organización debe prever mecanismos que sean adecuados y otorgar al tutela que las personas requieren para solucionar sus controversias”.*⁵⁴

Por lo tanto la Tutela judicial efectiva hace referencia al derecho de acceder a la justicia cuando todas las personas tenemos cuando padecemos un conflicto que no es resoluble dentro de la vía ordinaria civil de forma pacífica, a partir de ahí todo ciudadano tiene derecho a que un Juzgado le Tutele es un derecho fundamental establecido en la Constitución Vigente.

La Constitución de la República del Ecuador, en el Título II: Derechos, en el Capítulo Derechos de las personas de atención Prioritaria Sección Novena establece lo siguiente:

⁵⁴ Autor: Dra. Vanesa Aguirre Guzmán vanesa.aguirre@uasb.edu.ec

“Art. 75.- Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley”.⁵⁵

Para empezar el análisis de la disposición anterior, es conveniente dejar claro que los derechos de protección, reconocidos actualmente por la Constitución de la República del Ecuador, recoge todos aquellos derechos que integran lo que en doctrina se denominan garantías del debido proceso, es decir todos los principios que debe cumplirse para que la sustanciación de los procesos judiciales se enmarquen dentro de los preceptos constitucionales y legales que nos rige y el respeto a la condición de seres humanos.

Además en la norma constitucional que se analiza, se establece como derecho de las personas, la posibilidad de obtener una tutela judicial efectiva, la cual tiene relación con la actividad de los órganos de administración de justicia, orientada a resolver la pretensión del justiciable.

Es evidente que cuando no se cumple con el debido acceso a la justicia y consecuentemente las personas no tienen acceso a la tutela judicial efectiva imparcial y expedita que están en la obligación de brindar los órganos administradores de justicia, se produce un estado de indefensión.

Esta indefensión coloca a la persona en una situación de vulnerabilidad de sus derechos que no debe ser permitida en un Estado plenamente garantista como el que vivimos en la actualidad

Consumidor

“En la teoría (neo) clásica de microeconomía, se entiende que un consumidor posee un presupuesto que puede ser gastado en un amplio abanico de productos (bienes y servicios) disponibles en el mercado. Bajo la asunción de racionalidad, esta elección de gasto presupuestario

⁵⁵ Constitución de la República del Ecuador, Editorial Corporación de estudios y publicaciones Quito Ecuador.

*se realiza de acuerdo con las preferencias del consumidor; por ejemplo, para maximizar su función de utilidad, o para priorizar las necesidades por sobre los deseos del consumidor a lo largo del tiempo, se considera que el consumidor puede invertir una proporción de su presupuesto para obtener un mayor presupuesto en periodos futuros. Esta elección de inversión puede incluir tasas de interés fijo”.*⁵⁶

El consumidor es aquella persona que hace la adquisición para uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, utiliza un producto o servicio para satisfacer sus necesidades

*“A decir de Feldstein de Cárdenas, “el concepto jurídico del consumidor aparece aproximadamente en la década de los cincuenta, en donde logra independizarse del clásico contratante del ámbito contractual y del damnificado del área de la responsabilidad extracontractual.”*⁵⁷

Asumiré que el consumidor dentro de economía es el sujeto de consumidor de un bien o servicio producido, dentro del marco jurídico diremos el consumidor es el sujeto que tiene derechos y obligaciones

El derecho de consumo

*“El derecho del consumo es un derecho fundamental y no un derecho patrimonial, partiendo de la idea expuesta por Ferrajoli que los derechos fundamentales son universales por cuanto excluidos de tal esfera, de manera que nadie puede privarse o ser privado o sufrir disminución en los mismos, sin que con ello dejen de ser iguales o universales y, por consiguiente fundamentales.”*⁵⁸

De esta forma vemos el tema de los derechos de los consumidores va más allá de la simple relación comercial, es la protección estatal al consumidor el fin de la

⁵⁶ Wikipedia® es una marca registrada de la Fundación Wikimedia, Inc., una organización sin ánimo de lucro.

⁵⁷ FELDSTEIN DE CÁRDENAS & KLEIN VIEIRA, (2011) *Concepto jurídico del consumidor*
5 Truscello, P. M. (2013). *Evolución y actualidad del Derecho del Consumidor en Argentina y El Mercosur*

legislación que establece positivamente los derechos de los consumidores y usuarios

Derechos de las personas usuarias y consumidoras

*“Son garantías creadas para proteger a las personas usuarias y consumidoras finales ante posibles vulneraciones suscitadas en las relaciones de uso y consumo de bienes y servicios públicos y privados. Estas garantías se encuentran consagradas en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, leyes conexas, así como en la normativa internacional suscrita y ratificada por el Ecuador”.*⁵⁹

Proveedor

De forma general se considera proveedor a toda persona, natural o jurídica, que pone en el comercio bienes o servicios destinados para su consumo final.

En las relaciones comerciales también existe el término de proveedor, que llega a ser la empresa que provee de bienes o servicios a otras para el desarrollo de la empresa o la venta, especialmente de productos.

En las relaciones consumidor – proveedor, hay que diferenciar que éstas se dan únicamente cuando el consumidor adquiere el bien o servicio para destino final de consumo, no comercial.

*“La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, define al proveedor de la siguiente forma: **Proveedor.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a*

⁵⁹ Maqueda, Consuelo., *Derechos Humanos: Temas y Problemas*

procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.”⁶⁰

El proveedor es el sujeto o persona que se encarga de suministrar o facilitar lo necesario o conveniente para un fin. El consumo está directamente ligado con el sujeto o proveedor.

MEDIACION

COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO.- En el inciso segundo del Art 81 de la Ley Orgánica de defensa del consumidor señala.

“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. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda”⁶¹

Básicamente el Defensor del Pueblo tiene una simple tarea mediadora frente a conflictos relativos a los derechos del consumidor, puesto que no tiene competencia para sancionar a los presuntos infractores sino únicamente de realizar una investigación, en la cual, si se determina alguna responsabilidad, el defensor tiene la posibilidad de solicitar a la autoridad competente se realice otro proceso investigativo para que se sancione.

Las mediaciones son: voluntarias, flexibles, confidenciales, informales y no vinculantes., el mediador no le impone una solución a las partes intervinientes. En lugar de ello, trabaja con las partes para ayudarlas a definir sus objetivos y resolver sus diferencias.

⁶⁰ Maqueda, Consuelo., *Derechos Humanos: Temas y Problemas*
8Ley Orgánica de defensa del consumidor

Un mediador competente, por lo tanto puede ayudar a las partes a superar hostilidades y posturas legales, y a menudo puede elaborar soluciones creativas con orientación

“El art. 83.- informe.- una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, 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.

El defensor del pueblo podrá acudir ante el juez de contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso”⁶²

La actuación de la Defensoría del Pueblo, en la práctica, no es de gran ayuda para los consumidores afectados en sus derechos, salvo en los casos que el Defensor del Pueblo pueda colaborar para que se llegue a un acuerdo conciliatorio o a través de la mediación. Pero el informe emitido por el Defensor del pueblo, no es siquiera vinculante para el Juez que conozca, por lo que llega a ser una pérdida de tiempo acudir a través de la Defensoría del Pueblo

La Ley de Arbitraje y Mediación 1997) define a la mediación como:

“La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo que ponga fin al conflicto”⁶³

⁶² Ley Orgánica de defensa del consumidor

⁶³ Ley de Arbitraje y Mediación, 1997, Pág. 25

Como se advierte, los diferentes conceptos que se dan, coinciden en lo sustancial la mediación es un procedimiento extrajudicial donde las partes con la ayuda de un tercero neutral pretenden encontrar una solución que satisfaga ambas necesidades, y en el caso de la mediación el tercero imparcial facilita la comunicación entre ellas a fin de que lleguen por si a la solución

6.- METODOLOGIA.

La metodología que se aplicara en el proceso de investigación propuesto, está integrada por los recursos metodológicos que se describen a continuación.

Hare uso del método científico con sus procesos de inducción y deducción los cuales me permitirán descubrir el problema a investigar en toda su magnitud y a la vez determinar sus componentes principales, para determinar finalmente la necesidad de establecer normas claras que permitan el adecuado acceso a la justicia y la tutela efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.

A través del método analítico se puede llegar mediante la realización de un examen crítico la verificación de los objetivos antes planteados; luego del cual con el apoyo del método sintético me será propicio el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones a que haya lugar y finalmente de la elaboración de algunos lineamientos propositivos respecto de las reformas que creo oportuno instrumentar en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Se utilizara el método bibliográfico para la recopilación de los criterios conceptuales, doctrinarios y jurídicos que constaran como parte de la base teórica de la investigación.

El método descriptivo, será empleado con la finalidad de realizar el planteamiento de la posición personal que como autor del trabajo mantengo acerca de cada uno de los aspectos que serán tratados en el desarrollo de la investigación.

El método comparativo, se utilizará a propósito de realizar un estudio a la Ley de Defensa del Consumidor de otros países, que tiene relación con la temática que será tratada en este trabajo.

Para la presentación y análisis de la información de campo se empleará el método estadístico, que permitirá presentar e interpretar los resultados obtenidos de parte de las personas encuestadas, a través de la utilización de cuadros y gráficos estadísticos.

Como técnicas de investigación debo indicar que para el acopio de la información bibliográfica utilizaré la consulta bibliográfica, recurriendo al estudio de obras elaboradas por tratadistas nacionales e internacionales sobre consumidores y usuarios y también de las normas previstas en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, que tiene relación con el tema.

Para la investigación de campo utilizaré las técnicas de la entrevista y la encuesta, la primera aplicada a cinco personas conocedoras y relacionadas con la problemática a investigar entre ellas personas que desempeñan funciones en la Defensoría del Pueblo en los Juzgados de contravenciones entre otros; y la segunda a treinta profesionales del derecho en libre ejercicio.

Toda la información recolectada, será debidamente ordenada en un informe final, el cual será desarrollado siguiendo el orden formal prescrito en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.

7.- CRONOGRAMA.

ACTIVIDADES	2016								
	ABRIL	MAY	JUNI	JULI	AGO	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
Elaboración del proyecto	X X								
Presentación del proyecto. Elaboración, parte teórica de la tesis		X X X X							
Elaboración, parte teórica de la tesis			X X X X						
Trabajo de campo				X X X X					
Presentación del borrador del avance de tesis					X X X X				
Revisión y aprobación por parte del Director						X X			
Sesión reservada por el tribunal de Tesis							X X		
Disertación defensa y graduación								X X	
Trámites para el grado									X X

8.- PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

8.1 PRESUPUESTO

Los recursos económicos para la presente investigación se han previsto de la siguiente manera

• Biografía sobre el tema de investigación	\$ 800.00
• Material de oficina (papel, esferos, lápices etc.)	150.00
• Servicio de internet	100.00
• Fotocopias	50.00
• Equipo de oficina	200.00
• Transporte, movilización y hospedaje	400.00
• Imprevistos	<u>200.00</u>
TOTAL	\$ 1.900.00

SON MIL NOVECIENTOS DOLARES de los Estados Unidos de Norteamérica

8.2 RECURSOS HUMANOS

- Director de Tesis
- Investigador
- Personas entrevistadas y encuestadas profesionales del Derecho
- Miembros del Tribunal de Grado.

8.3 FINANCIAMIENTO

El financiamiento, será cubierto en su totalidad por el autor de la presente investigación.

9.- BIBLIGRAFIA

- **Autor: Dra. Vanesa Aguirre Guzmán vanesa.aguirre@uasb.edu.ec**
- Constitución de la República del Ecuador, Editorial Corporación de estudios y publicaciones Quito Ecuador.
- Wikipedia® es una marca registrada de la Fundación Wikimedia, Inc., una organización sin ánimo de lucro.
- FELDSTEIN DE CÁRDENAS & KLEIN VIEIRA, (2011) Concepto jurídico del consumidor
- Truscello, P. M. (2013). Evolución y actualidad del Derecho del Consumidor en Argentina y El Mercosur
- Maqueda, Consuelo., Derechos Humanos: Temas y Problemas
- Ley Orgánica de defensa del consumidor
- Ley de Arbitraje y Mediación, 1997, Pág. 25

ANEXO N° 2: ENCUESTA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE DERECHO
ENCUESTA PARA ABOGADOS EN LIBRE EJERCICIO**

Señor Abogado:

Con el debido respeto acudo a usted para solicitarle que se sirva responder las preguntas que le formulo a continuación, con la finalidad de conocer sus criterios respecto a la problemática estudiada en mi trabajo de tesis previa a la obtención del título de abogado, que se denomina “INCORPORESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”. Por su colaboración me anticipo en expresar mi gratitud.

- 1. ¿Considera usted qué; agotada la instancia administrativa en la Defensoría del Pueblo, al requerir el patrocinio de un abogado privado para acceder a la instancia judicial y continuar con el trámite, se contradice los principios de acceso gratuito a la justicia y la tutela judicial efectiva?***

- 2. ¿Cree Usted que de acuerdo a lo que establece el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría del Pueblo cumple o no con la protección de los derechos de consumidores y usuarios contemplados en la Constitución?***

3. *¿Considera Usted que las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no permite que sus actos administrativos sean cumplidos ya que estos no son de carácter vinculante ante la autoridad competente?*

4. *¿Considera Usted que la falta de patrocinio legal por parte de la Defensoría del Pueblo en el accionar judicial, incide en la vulneración de los derechos de los consumidores?*

5. *¿Considera usted pertinente que se plantee una propuesta de reforma jurídica, a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a fin de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos se adecuen a los derechos de protección previstos en nuestra constitución, e instrumentos internacionales?*

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO N° 3: ENTREVISTA.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA CARRERA DE DERECHO

ENTREVISTA A PERSONAS VINCULADAS CON LA PROBLEMÁTICA

Señor Abogado:

Con el debido respeto acudo a usted para solicitarle que se sirva responder las preguntas que le formulo a continuación, con la finalidad de conocer sus criterios respecto a la problemática estudiada en mi trabajo de tesis previa a la obtención del título de abogado, que se denomina “INCORPORESE EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, FACULTAD A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA QUE PUEDA PATROCINAR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”. Por su colaboración me anticipo en expresar mi gratitud.

- 1. ¿Que acciones judiciales considera Usted que puede ejecutar la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de tutelar y proteger derechos de los consumidores y su tutela efectiva?***
- 2. ¿Cree usted que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, se ajusta al mandato constitucional constante en el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador?***
- 3. ¿La Defensoría del Pueblo del Ecuador, en patrocinio judicial en defensa del derecho de los consumidores, invadiría las atribuciones y competencias de la Defensoría Pública?***

4. *¿De acuerdo a su criterio, sería pertinente que El Defensor del Pueblo del Ecuador, remita un proyecto de ley al legislativo, con la finalidad de de que las acciones y recursos contra los actos y procedimientos de la Ley Orgánica de defensa de los Consumidor, se adecúen a los derechos de protección previstos en la Constitución de la República del Ecuador, ejerciendo el patrocinio judicial en la materia?*

INDICE

CERTIFICACION.....	ii
AUTORIA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACION.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
TABLA DE CONTENIDOS.....	vii
1. TITULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
2.1 ABSTRACT.....	3
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
4.1 MARCO CONCEPTUAL.....	7
4.2. MARCO DOCTRINARIO.....	22
4.3 MARCO JURÍDICO.....	40
4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA.....	48
5.- MATERIALES Y MÉTODOS.....	71
5.1 MATERIALES.....	71
5.2 MÉTODOS.....	71
5.3 TECNICAS.....	72
5.4 PROCEDIMIENTOS.....	72
6. RESULTADOS.....	74
6.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	74
6.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	80
7. DISCUSIÓN.....	91
7.1 VERIFICACION DE LOS OBJETIVOS.....	91

7.2	FUNDAMENTACION JURIDICA DE LA PROPUESTA DE REFORMA.....	94
8.	CONCLUSIONES.....	97
9.	RECOMENDACIONES.....	99
9.1	PROPUESTA JURÍDICA DE REFORMA	100
10.	BIBLIOGRAFIA.....	102
11.	ANEXOS.....	106
	INDICE.....	127