UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TITULO:

"EL INCREMENTO INJUSTIFICADO DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPIDEN EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, VIOLAN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR",

Tesis previa a la obtención del Título de Abogado

AUTOR:

HARTHMAN DEMETRIO CABRERA ORELLANA.

DIRECTOR:

Dr. MG. AUGUSTO ASTUDILLO ONTANEDA.

LOJA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

DR. MG. AUGUSTO ASTUDILLO ONTANEDA.

DOCENTE DE LA CARRERA DE DERECHO, MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis, titulado: "EL INCREMENTO INJUSTIFICADO DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPIDEN EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, VIOLAN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR", de autoría del Sr. **HARTHMAN DEMETRIO CABRERA ORELLANA,** ha sido revisado y aprobado. En tal virtud, autorizo la presentación de la presente tesis, misma que está de acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento Interno de La Universidad Nacional de Loja, para que se dé el trámite respectivo.

Loja, Enero del 2016.

Dr. Mg. AUGUSTO ASTUDILLO ONTANEDA

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **HARTHMAN DEMETRIO CABRERA ORELLANA**, declaro ser autor(a) 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.

AUTOR: **HARTHMAN DEMETRIO CABRERA ORELLANA**

FIRMA:.....

CÉDULA: 0103508289

FECHA: Loja, Enero del 2016.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, **HARTHMAN DEMETRIO CABRERA ORELLANA,** declaro ser autor de la Tesis titulada: **"EL INCREMENTO INJUSTIFICADO DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPIDEN EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, VIOLAN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR",** Como requisito para optar al Grado de: **ABOGADO:** 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 Repositorio 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 13 días del mes de enero del 2016, firma el autor:

AUTOR: HARTHMAN DEMETRIO CABRERA ORELLANA

FIRMA: .....
CÉDULA: 0103508289
DIRECCIÓN: Azuay – Oña, Calles Vía Panamericana.
CORREO ELECTRÓNICO: com.jona@hotmail.com
CÉLULAR: 0986056645

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Mg. AUGUSTO ASTUDILLO ONTANEDA

TRIBUNAL DE GRADO:
Dr. Mg. Sebastián Rodrigo Díaz Páez **(Presidente)**
Dr. Mg. Marco Ortega Cevallos **(Vocal)**
Dr. Mg. Darwin Quiroz Castro **(Vocal)**

DEDICATORIA

A Dios ser único y bondadoso y a la Virgen María, por darme las virtudes y fortalezas necesarias para salir siempre adelante y, por haberme iluminado en cada paso de mi vida estudiantil.

A mi Madre: María Mira luz Orellana porque sólo con haberme dado el privilegio de vivir se merecen todo mi respeto y amor; porque con su comprensión, apoyo, y sacrificio logro que se cumpla uno de mis sueños más anhelados.

A mi Esposa Rosa Verónica Patiño,y a mi pequeña hija Brianna Elizabeth que son quienesme motivan para esforzarme a conseguir todos los objetivos que me he propuesto alcanzar.

De igual forma, a todas las personas que me brindaron su apoyo.

AGRADECIMIENTO.

Expreso mi agradecimiento a Dios Todopoderoso por iluminar el sendero de mi vida día tras día, reconociendo que sin Él la realización de estatesis no hubiese sido posible

Al personal Docente de la Escuela de Derecho, de la Universidad Nacional de Loja por sus sabios conocimientos otorgados y, experiencias durante estos años de formación.

Al Dr. Mg. Augusto Astudillo OntanedaDirector de Tesis; por su valiosa colaboración y orientación en la elaboración de esta tesis.

Alas personasque colaboraron en las encuestas, a los Doctores que me ayudaron con sus conocimientos; y a todos quienes hicieron posible de esta manera la culminación de la carrera.

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA

CERTIFICACION

AUTORIA

CARTA DE AUTORIZACION

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

TABLA DE CONTENIDOS

1. **TÍTULO**
2. **RESUMEN**

   2.1 ABSTRACT

3. **INTRODUCCIÓN**
4. **REVISIÓN DE LITERATURA**

   4.1 MARCO CONCEPTUAL.

   4.2 MARCO DOCTRINARIO.

   4.3 MARCO JURÍDICO.

5. **MATERIALES Y MÉTODOS**

   5.1 Materiales utilizados

   5.2 Métodos

   5.3 Procedimientos y Técnicas

6. **RESULTADOS**

   6.1 Resultados de la aplicación de Encuestas

7. **DISCUSIÓN**

   7.1 Verificación de Objetivos

   7.2 Contrastación de Hipótesis

7.3 Fundamentación Jurídica para la Propuesta de Reforma Legal

8. CONCLUSIONES

9. RECOMENDACIONES

9.1 PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA

10. BIBLIOGRAFÍA

11. ANEXOS

INDICE

1. TITULO

“EL INCREMENTO INJUSTIFICADO DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPIDEN EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, VIOLAN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”,

2. RESUMEN

El presente trabajo está enmarcado dentro de los lineamientos establecidos en la Universidad Nacional de Loja; el tema a tratarse es **“EL INCREMENTO INJUSTIFICADO DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPIDEN EN LOS ESTABLECIMIENTOSCOMERCIALES, VIOLAN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”,** para cuyo estudio nos planteamos como objetivo general: “Realizar un estudio crítico de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para proponer alternativas de solución al problema planteado”.

Con la finalidad de alcanzar este objetivo, hicimos uso de varios métodos científicos, aplicados en los procesos de investigación, como son: el inductivo, deductivo, analítico, estadístico, etc.; así como también aplicamos una encuesta a 20 profesionales del derecho; de quienes obtuvimos valiosos resultados como el hecho de que la mayoría de encuestados, afirma que la falta de control permite que se de especulación en los precios, que no solamente interviene en el accionar económico del país, sino que provoca graves problemas en el aspecto social, ante la falta de recursos para atender las necesidades de todos los ciudadanos.

La presente tesis finaliza con la presentación de la propuesta de reforma la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, siendo esta el resultado del análisis de todo los datos obtenidos a lo largo del proceso investigativo.

2.1 ABSTRACT

This work is framed within the guidelines established by the National University of Loja; the issue under discussion is the unjustified increase in prices of food purchased at stores, violate the Organic Law of consumer protection, to whose study we considered general objective: "Make a critical study of the Organic Law on Defense Consumer, to propose solutions to the problem. "

In order to achieve this, we made use of several scientific methods, in research processes, such as: inductive, deductive, analytical, statistical, etc .; as well as apply a survey of 20 lawyers; from whom we obtained valuable results as the fact that most respondents said that lack of control allows speculation on prices, which not only involved in the economic drive of the country, but causes serious problems in the social aspect due to the lack of resources to meet the needs of all citizens.

This thesis concludes with the presentation of the proposal to reform the Organic Law of Consumer Protection, this being the result of the analysis of all data obtained during the research process.

3. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece normas de protección al consumidor otorgando ciertos derechos inherentes a su calidad de parte menos favorecida. En caso de duda, inclusive, la Ley establece que se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor, poniéndolo en un estado de preferencia.

Nuestra Constitución garantiza este derecho a una vida plena para los ciudadanos, pero si se continúa evadiendo impuestos se está atentando no contra una entidad sino contra el pueblo ecuatoriano; es por este motivo que me he propuesto realizar un estudio crítico – jurídico, acerca de este tema, por lo que se ha planteado como objetivo general el de:Realizar un estudio crítico de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para proponer alternativas de solución al problema planteado.

Teniendo además tres objetivos específicos:

- Determinar de qué forma se violentan los derechos del consumidor.
- Establecer las principales causas por las cuales se permite la violación de los derechos del consumidor.
- Realizar una reforma jurídica a la Ley del Consumidor.

Para lograr todos estos cometidos se realizó una sustentación teórica, con la que se trata de aclarar las posibles dudas e inquietudes que se presenten en el

conocimiento de la problemática, enmarcada en tres aspectos: un marco conceptual, un marco jurídico y un marco doctrinario.

En el marco conceptual, se hace referencia a conceptos importantes y necesarios en nuestra investigación como consumidor, especulación, contrato de adhesión, publicidad, entre otros.

En el marco doctrinario, se hace un estudio de los criterios jurídicos sobre la problemática; y finalmente el marco jurídico se relaciona el tema con la legislación vigente en el país.

Luego se presenta el análisis e interpretación de datos, previo al trabajo de campo realizado, lo que me permite contrastar la hipótesis y objetivos planteados en la investigación ejecutada.

Finalmente se pone a consideración las conclusiones y recomendaciones así como la propuesta jurídica como alternativa de solución para esta problemática.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1 MARCO CONCEPTUAL

Con la finalidad de precuatelar los interes sociales, de quienes de una u otra manera hacemos el consumo de diversos bienes, ya sean suntuarios, de servicios, fungibles, profesionales, por lo que encontramos terminos muy comunes que la ley de Defensa al Consumidor en su art. 2, para un mayor entendimiento se los desglosa asi:

"Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios"[1].

"Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario"[2].

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

[1] Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.

[2]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.

contenido.”[3]

“Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.”[4]

“Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.”[5]

“Información Básica Comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.”[6]

“Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o

[3]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.
[4]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.
[5]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.
[6]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.

servicios que efectúa el proveedor al consumidor."[7]

"Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión."[8]

"Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva."[9]

"Publicidad Abusiva.- Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.[10]

---

[7]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.
[8]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.
[9]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 2.
[10]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 3.

“Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.”[11]

“Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares.”[12]

“Distribuidores o Comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.”[13]

“Productores o Fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.”[14]

“Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual

[11]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 3.
[12] Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 3.
[13]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 3.
[14]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 3.

importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional."[15]

"Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores."[16]

Entonces estos terminos, tienen como finalidad viabilizar el conocimiento de los consumiidores para evitar que sean cinculcados en sus derechos y obligaciones, que la presente ley los establece con mucha presicion; estos fines y objetivos son muy claros, aunque en su practica diaria no se cumplan.

4.2 MARCO DOCTRINARIO

Existen organizaciones públicas (rango y adscripción competencial) y privadas que trabajan en el área de protección del consumidor.

4.2.1 Ámbito estructural

Públicas:

a) Subcomisión Nacional de Defensa del Consumidor de la Defensoría del Pueblo, instancia creada para dar cumplimiento a la obligación del Defensor del Pueblo de velar por los derechos de las personas. Creada en 1999 bajo la forma de Defensoría Adjunta.

[15]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 3.
[16]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art.2 pp 3.

b) Dirección de Defensa del Consumidor de la Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias, Productividad y Competitividad (MIPRO), creada a principios de 2009 que tiene como función:

- Controlar la aplicación de la normativa vigente sobre la protección a consumidores de productos industriales;
- Definir políticas de promoción, difusión y mecanismos de protección a consumidores de productos industriales; y,
- La ejecución del artículo 10 dispuesto en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

c) El MIPRO cuenta con una página web: www.mipro.gov.ec y en proceso de implementación de 10 líneas gratuita 1800-psumidor.

Privadas:

a) La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Capítulo XI, prevé la creación de asociaciones de consumidores. La anterior ley de 1990, también lo hacía. En la Ley vigente se señalan los requisitos que se deben cumplir y ante qué autoridad se ha de reinscribir la asociación, así como las limitaciones que tienen este tipo de organizaciones.

En el 2000, cuando se aprobó la ley vigente, hubo iniciativas para crear asociaciones de consumidores en varios lugares del país. Inclusive, por iniciativa de la Defensoría del Pueblo se crearon asociaciones en la mayoría de provincias del Ecuador. Actualmente, la actividad de estas organizaciones es limitada o inexistente.

b) La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, persona jurídica sin fines de lucro, que bajo la modalidad de fundación obtuvo su personería jurídica en1997, conforme a los requisitos de la Ley de Defensa del Consumidor de 1990.

Esta tiene como propósito educar, informar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, lo hace desde una perspectiva democrática, equitativa y sostenible. La Tribuna es miembro pleno de Consumers International desde 1997.

La Misión de la organización es visibilizar y posicionar la problemática de los consumidores en la agenda pública, para mejorar la calidad de vida de la población.

Realiza sus actividades en cuatro áreas: Legal, Comunicación, Capacitación y Organización, Educación. Al igual desarrolla ejes temáticos, como consumo sustentable, salud, seguridad alimentaria, nutrición, legislación, normalización, calidad, entre otras.

Posee una página web con hoja electrónica de recepción de quejas y brinda asesoría telefónica personalizada a consumidores respecto a quejas por incumplimiento de la Ley.

4.2.2 Actividades informativas y divulgativas

La Tribuna difunde los derechos de los consumidores a través de talleres abiertos, participación en ferias temáticas, capacitaciones, en fechas emblemáticas y en coordinación con otras instituciones cuando su participación es requerida.

4.2.3 Comunicación: Publicaciones y presencia mediática

La Tribuna tiene presencia constante en los medios de comunicación, ya sea por ser fuente de consulta o por emitir opiniones sobre la actualidad y coyuntura relacionadas con la problemática del consumo. Además de difundir a través de los medios los hallazgos de sus investigaciones. La presencia en radio, televisión y periódicos se registra diariamente.

4.2.4 Valoración de la visibilidad y el posicionamiento de las políticas de consumo (opinión pública, liderazgo social, credibilidad y confianza, acciones colectivas, reconocimiento y grado de satisfacción)

Más allá de que para responder adecuadamente a este punto, por lo menos habría que hacer un grupo focal, y mejor aún, una encuesta representativa, existen algunos avances que son reconocidos por la sociedad que se refieren a la existencia de normas que protegen a los consumidores (Constitución, ley y otras).

Las personas que acuden al servicio legal de la Tribuna, cada vez muestran mayor profundidad en el conocimiento de sus derechos.

Las empresas cuidan la atención a los consumidores y las más grandes tienen dependencias especializadas para este efecto. Además se debe tratar de solucionar oportunamente las quejas.

De los test comparativos que ha realizado la Tribuna a lo largo de los últimos 10 años, se desprende una mejoría (aún insuficiente) en el cumplimiento de la normativa obligatoria. Esto concuerda con la percepción de los consumidores respecto de la calidad de los productos.

En una encuesta realizada por encargo de la Tribuna en 2005, el 74% de las personas encuestadas en Quito y Guayaquil consideraba que alguna vez había tenido problemas en el consumo de bienes y servicios, lo cual demostraría un nivel de conocimiento del tema y de los derechos que les asisten.

4.2.5 Actividades formativas

La Tribuna para dar cumplimiento a sus objetivos, cuenta con el área de Capacitación y Organización, cuyo propósito es promover procesos de formación y educación popular mediante programas y proyectos. Para el efecto, ha elaborado, publicado y puesto en práctica materiales impresos y audiovisuales que se usan en las capacitaciones, especialmente en los barrios, aplicando metodologías participativas.

4.2.6 Actividades Educativas en el Ámbito Escolar y Universitario

La Tribuna cuenta con programas educativos a nivel primario, en el marco de lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, es decir, que se incluya como eje transversal dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor.

Para el efecto ha elaborado materiales y desarrollado una metodología que se ha puesto en práctica en dos proyectos piloto. En la actualidad se está iniciando una tercera fase.

Existen universidades que imparten materias relacionadas con el consumo, especialmente en las facultades de Derecho.

4.2.7 Actividades de Investigación y Prognosis

La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios ha realizado 104 test comparativos de calidad de bienes y servicios, cuyos resultados se publicaron en la revista Consuma bien y/o se han reproducido en otros medios, con el propósito de informar a los consumidores y permitir que elijan los productos que más les convienen.

Este mecanismo de control social ha llamado la atención de los proveedores en cuanto a procurar un incremento en los niveles de calidad.

El Estado, a través de diferentes entidades e instituciones tiene la obligación de controlar la calidad de bienes y servicios.

El INEN, cuenta con laboratorios para realizar la evaluación de la conformidad, pero pocos resultados son difundidos al público. Lo propio sucede con el Instituto de Nacional de Higiene del Ministerio de Salud y Agro calidad del Ministerio de Agricultura.

Los entes reguladores de los servicios de telefonía y electricidad, verifican el cumplimiento de los parámetros de calidad de los respectivos servicios.

4.2.8 Acciones de atención de necesidades especiales

Protección diferenciada de colectivos desfavorecidos o vulnerables

La Constitución Política en su título II, Capítulo Tercero, trata "*de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: adultos mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, entre otras.*"[17]

Esto implica aspectos relacionados con la prestación de servicios y el acceso a bienes, de manera prioritaria o a menor costo. En ese sentido deberá desarrollarse la legislación secundaria.

4.2.9 Regulación de precios y tarifas

El Estado es el gran proveedor de los servicios de agua, luz, telefonía fija y saneamiento, por lo tanto fija las tarifas.

[17]La Constitución de la Republica del Ecuador 2008, Título II, Capítulo Tercero; *derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.* Art.35 pp 30.

La gasolina, ocasionalmente está subsidiada dependiendo del precio del petróleo y tiene un techo. El gas está subsidiado como ya se señaló más arriba, en un 1000% (varía por precios internacionales) y tiene precio fijo. El precio de las medicinas lo fija un comité bipartito industria-estado.

La educación particular requiere de la autorización del Ministerio de Educación para modificar sus precios.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Capítulo VIII, de Control de la Especulación, en el artículo 54, "*otorga al Presidente de la República la facultad de temporalmente regular los precios de bienes y servicios frente a una situación económica que cause una escalada injustificada de precios.*
A través del Internet se recepta el 10% de las quejas dirigidas a la Tribuna."[18]

4.2.10 Poca capacidad sancionatoria

Existe debilidad en la capacidad sancionatoria de los entes de control, que poco pueden hacer frente a los incumplimientos de los prestadores públicos y en algún caso excepcional en que existe un prestador privado (agua potable en la ciudad de Guayaquil). En el caso de la telefonía celular, que está mayoritariamente en manos privadas el control es también limitado, a lo que se suma la falta de transparencia en los contratos de concesión y su renovación.

[18]Corporaciones de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Capitulo VIII Art54 pp 14.

La vigilancia y control de la calidad de los alimentos está compartida entre los Ministerios de Salud, Agricultura y Ambiente, Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, y el Consejo Nacional de la Calidad.

Falta de régimen jurídico de competencia

En la actual Constitución se incluyen preceptos respecto a la competencia, pero todavía no se ha aprobado una ley en materia de competencia económica.

Desde el 2000 se han dado esfuerzos públicos y privados para conseguir esta normativa, inclusive en 2002 se aprobó en el Congreso la Ley de Competencia Económica, la que fue vetada totalmente por el Ejecutivo a instancias del los sectores industriales y comerciales, a través de las cámaras de la producción.

El gobierno ha procurado subsanar esta falta mediante la creación de normas reglamentarias para la aplicación de la Decisión 608, de la CAN, que se refiere a competencia, creando un procedimiento para control y sanción de las prácticas contrarias a la competencia. Por otra parte, se está discutiendo el proyecto de Ley Orgánica de la Competencia, Control y Regulación de los Monopolios, que se espera sea, próximamente, entregado a la Asamblea por el Presidente de la República.[19]

Sería largo describir las consecuencias para los consumidores de la falta de un régimen jurídico de competencia, que evidentemente ha perjudicado el acceso a bienes y servicios en términos de calidad y precio.

[19] http://www.revistajuridicaonline.com. Regimen jurídico de la libre competencia.

4.2.11 Sistema de control de calidad incipiente y muy poco implementado

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad señala que la vigilancia y control del Estado a través del Consejo Nacional de la Calidad, "se limita al cumplimiento de los requisitos exigidos en los reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, por parte de los fabricantes y de quienes importen y comercialicen productos o servicios sujetos a tales reglamentos" (artículo 57).[20]

Muy limitado acceso a la justicia

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su Capítulo XIV, desarrolla las normas relacionadas con competencia y procedimiento para juzgar las infracciones a la Ley, determinando que en primera instancia son competentes los jueces de contravenciones y en segunda y definitiva instancia los jueces de lo penal (Art.84).

La Disposición Transitoria primera señala que en tanto comiencen a funcionar los Juzgados de Contravenciones, conocerán las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor los Intendentes y Subintendentes y Comisarios Nacionales, los cuales son jueces de policía pertenecientes al Ministerio de Gobierno y que desde la promulgación de la Ley en el 2000, han venido juzgando las infracciones, pues hasta el momento no se han instalado los Juzgados de Contravenciones. Esto ha significado una muy pobre

[20]La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Vigilancia y control del Estado, Art. 57.

aplicación de la Ley, en detrimento de los intereses de los consumidores y en cuanto a la determinación del sujeto a ser protegido (se aceptan casos entre proveedores, en contra de la definición que hace la Ley respecto de consumidor final).

Este mismo capítulo se refiere a la atribución otorgada a la Defensoría del Pueblo para conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas que presente cualquier consumidor nacional o extranjero, mediante la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos. La Defensoría también admite al trámite casos entre proveedores, cayendo en el mismo error que los jueces de policía.

No existe un sistema de solución alternativa de conflictos de consumo creado legalmente. Sin embargo, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, otorga a las organizaciones de consumidores la representación de los intereses de los consumidores y en tal medida, la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios ha desarrollado un mecanismo de atención de las quejas de los consumidores.

MOVIMIENTO DE CONSUMIDORES INCIPIENTE

El movimiento de consumidores en el Ecuador es incipiente y por lo tanto no caben mayores comentarios, aunque a nivel individual cada vez hay mayor conciencia sobre los derechos y mayor exigencia respecto de su cumplimiento.

Existe aún poco conocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por parte de los consumidores.

Aún falta ejercicio para el cumplimiento de los derechos de los consumidores frente al incumplimiento por parte de los proveedores.

Son insuficientes los mecanismos y canales para receptar las quejas de los consumidores del Ecuador.

Falta promoción del sistema de Protección de Defensa del Consumidor en Ecuador.

El nivel de penetración de Internet en el Ecuador todavía es bajo, y el uso de este medio para temas vinculados al consumo está en crecimiento en publicidad, ventas de productos, alertas sobre calidad y seguridad de productos. El Ecuador tiene una Ley de Comercio Electrónico en la que se incluyen los derechos de los consumidores que utilicen este medio.

No existen órganos colegiados, interlocución de participación y representación ciudadana en materia de consumo. Ya está creada la Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria y Competitividad.

Se están creando capacidades humanas y financieras en el ámbito estatal para la defensa del consumidor, existe interés por parte del Estado mejorar el control de la calidad de bienes y servicios que están en mercado ecuatoriano, así

también hay unas mesa Andina de Consumidores instalada y con un plan de acción.

La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios es miembro pleno de Consumers International desde 1997. Es fundadora del Grupo Andino de Consumidores (abril 2007).[21]

También es parte de la Mesa Andina de Consumidores desde su instalación en mayo de 2009; lo que le permite establecer propuestas a nivel andino y de país. Ha sido parte del Consejo de Consumers International por dos períodos: 2000- 2003 y 2003-2007.

La Tribuna está constituida por 12 organizaciones de la sociedad civil, que responden a diferentes áreas del quehacer social: género, economía solidaria, educación popular, ambiente, investigación en el agro, cooperación internacional.

Las entidades públicas tiene dentro de sus requisitos la participación de las organizaciones de consumidores, lo que fortalece la posibilidad de introducir la perspectiva del consumidor en el quehacer las instituciones pertinentes.

La Tribuna tiene convenios con entidades públicas y privadas y participa en diferentes comités de normalización, en el Consejo Nacional de la Calidad, el Organismo Ecuatoriano de Acreditación, entre otros.

[21]http://es.consumersinternational.org/our-members/member-directory/Tribuna.

Las organizaciones sociales están incluyendo dentro de su problemática temas del consumidor. La Tribuna tiene coordinación con diferentes instancias y organizaciones de mujeres.

Las agencias internacionales de cooperación tiene dentro de su agenda, políticas y estrategias introducir la perspectiva del consumidor, La Tribuna coordina acciones con varias agencias internacionales, como PNUD, FAO, PNUMA, OPS y BID.

Las universidades están incluyendo los temas de consumo en su currículo académico.

Es por esta razón que la tribuna mantiene relaciones de carácter académico con universidades, con el fin de vincular los temas de interés social y tomar en cuenta los problemas que atraviesan los consumidores, promocionando el sistema de protección de defensa del consumidor en ecuador.

4.3 MARCO JURÍDICO

Desde el 10 de julio del 2000, Ecuador cuenta con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, La Constitución la República del Ecuador aprobada el año 2008, también considera los derechos de los consumidores.

En relación a los ***Servicios Públicos*** la Constitución de la República en el artículo 314,dice que "*la dotación de servicios públicos es responsabilidad del Estado, quien garantizará que los servicios respondan a los principios de*

obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Con tarifas equitativas."[22]

Respecto de los servicios públicos domiciliarios (agua, alcantarillado, teléfono y electricidad), en el país en los años noventa se inició un proceso de modernización con miras a la privatización de los servicios de electricidad y telefonía. Se creó la institucionalidad necesaria para el efecto: leyes, entes regulatorios sectoriales, empresas anónimas, división de las empresas públicas. Sin embargo, jamás se consiguió vender las empresas y en la actualidad, se ha regresado al esquema de propiedad estatal de los servicios públicos. Se han fusionado las empresas y se les ha dotado de carácter público. En este esquema, cabe preguntarse cuál es el rol de los entes de regulación y control? Y cómo queda la protección de los consumidores, cuando el Estado es juez y parte?

El servicio de agua potable, salvo el caso anotado, es provisto por los municipios, y su calidad y cobertura varía notablemente de una ciudad o población a otra. No existe un ente de control nacional, son los municipios quienes atienden las quejas de los usuarios. El alcantarillado tiene el mismo régimen.

[22]La Constitución dela República del Ecuador 2008, Título VI, Capítulo Quinto; Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas,Art.314 pp 149.

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor consta un capítulo referido a los servicios públicos domiciliarios (Capítulo VI).

En cuanto a ***la salud*** el artículo 32 de la Constitución, señala que "*la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.*"[23]

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional."

Existe la Ley Orgánica de la Salud que se refiere a todos los aspectos de la prestación de servicios de salud públicos y privados, así como a lo relativo a la inocuidad de los alimentos, control de los medicamentos y otros productos de uso humano. El ente rector de acuerdo a la Ley es el Ministerio de Salud y sus dependencias, como comisarías, que tienen capacidad sancionatoria y de control.

[23]La Constitución de la republica del Ecuador 2008, Título II, Capítulo Segundo; sección. Art.32 pp 29.

El sistema de salud considera la atención gratuita a la población en todos sus niveles, a través de centros de salud, hospitales generales y de especialidades pertenecientes al Ministerio de Salud. Paralelamente, existe el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que atiende a sus afiliados.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor contiene un capítulo dedicado a la "Protección a la Salud y Seguridad" (Capítulo X).

En el ámbito de ***la alimentación*** y la seguridad y soberanía alimentaria el artículo 281 de la Constitución, *"consagra la soberanía alimentaria como un objetivo estratégico para alcanzar la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiados en forma permanente."*[24]

El numeral 13 de la Norma Fundamental se refiere al derecho al acceso seguro y permanente de alimentos sanos, suficientes y nutritivos.

Recientemente, se aprobó la Ley de Soberanía Alimentaria, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dedica varios artículos al ámbito alimentario, como la producción transgénica, rotulado mínimo de alimentos, información en general, seguridad, etc.

Las normas técnicas obligatorias referidas a alimentos, están vigentes mientras no se aprueben los reglamentos obligatorios y seguirán siendo referentes de éstos.

[24]La Constitución de la República del Ecuador 2008, Título VI, Capítulo Tercero; *Soberanía alimentaria.* Art.281 pp 138.

La vigilancia y control de la calidad de los alimentos está compartida entre los Ministerios de Salud, Agricultura y Ambiente, Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, y el Consejo Nacional de la Calidad.

La Constitución de la República hace referencia al derecho a vivir en un ***ambiente sano***, dota a la naturaleza de derechos y restringe el cultivo y comercialización de organismos genéticamente modificados.
El Ministerio de Ambiente se encuentra desarrollando políticas de educación en consumo sustentable.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor incluye dentro de los derechos delos consumidores (artículo 4), el de vivir en un ambiente sano, a más de lo ya indicado sobre transgénicos.

4.3.1 Servicios financieros

El artículo 308 de la Constitución señala que "las actividades financieras son un servicio de orden público. Sus actividades estarán enfocadas a fortalecer la inversión productiva nacional y el consumo social y ambientalmente responsable. Se fomentará el acceso a los servicios financieros y la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias y el anatocismo y la usura."[25]

[25]La Constitución de la República del Ecuador 2008, Título VI, Capítulo Cuarto; Sección octava*, sistema financiero.* Art.308 pp 147.

La prestación del servicio financiero está regulada mediante leyes sectoriales y para el efecto desde hace más de sesenta años existe la Superintendencia de Bancos, que tiene capacidad regulatoria y de control. Sus normativas se han adaptado a las legislaciones más modernas como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En el Capítulo VII de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, artículo 47se desarrolla normativa relacionada con los sistemas de crédito, respecto de la información, cobro de intereses, prohibición de anatosismo, constancias y mecanismos de pago.

VIVIENDA La Constitución de Estado en el artículo 30 hace referencia a un hábitat seguro y saludable; y, en el artículo 31 a los derechos urbanos y el acceso a los espacios públicos con un enfoque de sustentabilidad.

Existe un Ministerio de Vivienda y varios programas estatales dirigidos a la provisión de vivienda en sectores sociales vulnerables, urbanos y rurales.

ENERGÍA La provisión de derivados de petróleo y gas están controlados por el Estado a través de la Dirección Nacional de Hidrocarburos. La gasolina y el diesel, dependiendo del precio internacional del petróleo tienen o no subsidio.
El gas que es una de las fuentes de energía de uso doméstico se encuentra subsidiada (1,60 USD el cilindro de 15 kilos) en casi el 1000% de su valor internacional.

En la actualidad se ha emprendido un programa de ahorro de electricidad, por medio del uso de focos ahorradores en los hogares.

4.3.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Derechos del consumidor.- Son derechos del Consumidor:

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;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

4.3.3 OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR.

Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

4.3.4. COMPETENCIA

En el Ecuador se cuenta con normas constitucionales referentes a la protección de la competencia desde la Carta Política de 1998. En la actual Constitución también se incluyen preceptos al respecto.

4.3.5. ÁMBITO PROCESAL

La Constitución aprobada en 2008, en su artículo 52, segundo inciso, señala que “la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios…” Además de insistir en el artículo 54 sobre la responsabilidad civil y penal de los proveedores respecto de las deficiencias de bienes y servicios.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dedica el Capítulo XII al Control de la Calidad, a partir de la consideración de los bienes y Servicios controlados, que determinará el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-, Tomando en cuenta, para el efecto su peligrosidad.

También se determina qué bienes deben contar con registro sanitario previo su expendio y permisos de comercialización (medicamentos, alimentos y otros de uso humano).

El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecida por el INEN, quien impedirá la comercialización de los bienes que no cumplan.

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad señala que la vigilancia y control del Estado a través del Consejo Nacional de la Calidad, “se limita al cumplimiento de los requisitos exigidos en los reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, por parte de los fabricantes y de quienes importen y comercialicen productos o servicios sujetos a tales reglamentos” (artículo 57).

4.3.6 CONTROL DE CALIDAD

Dentro de los objetivos de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad está el organizar y definir las responsabilidades institucionales que correspondan para la correcta y oportuna notificación e información interna y externa de las

normas, los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de la conformidad (artículo 4, literal g).

El Consejo Nacional de la Calidad (CONCAL) es el máximo organismo del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y entre sus atribuciones tiene emitir las directrices para los procedimientos de evaluación de la conformidad relacionados con la certificación obligatoria de productos, de sistemas y de personas. Además de imponer sanciones por incumplimientos a la Ley (artículo10).

La misma Ley trata en el Capítulo V sobre la reglamentación técnica y de certificación de la conformidad, con el propósito de precautelar los objetivos relacionados con la seguridad, la salud de la vida humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente y la protección del consumidor contra prácticas engañosas.

En Ecuador existen iniciativas privadas para la aplicar mecanismos de trazabilidad, de cara a fortalecer la competitividad.

La Ley de Sistema Ecuatoriano de la Calidad se refiere a estos aspectos en el Capítulo V, artículo 33, Objetivos de la certificación de la Conformidad: literal a)"*Certificar que un producto o servicio, un proceso o un método de producción, almacenamiento, operación o utilización de un producto o servicio, cumpla con los requisitos de un reglamento técnico".*

La misma Ley prevé la organización del servicio nacional de notificación e información sobre normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad (artículo 34).

4.3.7 NORMAS PARA JUZGAR Y SANCIONAR INFRACCIONES

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su Capítulo XIV, desarrolla las normas relacionadas con competencia y procedimiento para juzgar las infracciones a la Ley, determinando que en primera instancia son competentes los jueces de contravenciones y en segunda y definitiva instancia los jueces delo penal (Art.84).

Los artículos 58 y 59 de la LODC prevén el retiro del bien considerado peligroso, así como la prohibición de comercialización. En el artículo 73 está prevista la clausura temporal o definitiva del establecimiento, en un caso particular.

4.3.8 SOLUCION EXTRAJUDICIAL DE LOS CONFLICTOS DE CONSUMO

En relación a los recursos de atención al consumidor la Defensoría del Pueblo atiende las quejas de los consumidores a través de la respectiva oficina y bajo el procedimiento descrito. Tiene dependencias en todas las provincias del Ecuador.

La Constitución reconoce la calidad de colectivos a los derechos de los consumidores, dando importancia al apoyo a las organizaciones de consumidores. Con esta disposición la Carta Magna consagra el interés

colectivo de los consumidores y le dota a la organización dela capacidad de ser interlocutora y representante frente a los otros actores sociales, las instancias administrativas y judiciales.

Desde el punto de vista de la solución extrajudicial de los conflictos, el rol delas asociaciones implica aspectos preventivos y de reparación, pues su intervención puede evitar un conflicto de consumo, cuando brinda asesoría al consumidor, respecto de un caso específico o ayuda a la reparación del derecho, en el evento de que ya se haya producido una violación a la Ley.

La experiencia de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, que ha atendido un promedio de 600 quejas al año, nos revela que los consumidores cada vez más actúan en pos de hacer cumplir sus derechos, mediante la consulta sobre la normativa que le ampara. Así pues, la Tribuna les asesora personalmente o por teléfono para que resuelvan directamente sus casos, y a que la manera más eficiente y rápida de reestablecer el derecho vulnerado es a través de la propia actuación del perjudicado.

Cuando no ha sido posible obtener resultados positivos con el proceder arriba indicado, la Tribuna recepta la queja por escrito y firma de responsabilidad del reclamante, a la cual se le adjuntan copias de los documentos de respaldo (recibos, facturas, contratos, etc.), que demuestran la existencia de la relación jurídica de consumo.

Con estos elementos se procede a elaborar una comunicación dirigida al proveedor en la que constan la relación de los hechos entregada por el consumidor, más la argumentación legal que sustenta la reclamación, así como el planteamiento de una solución para reparar la situación existente. Si la respuesta es positiva, se procura firmar un acta que recoja el acuerdo entre proveedor y consumidor, de lo contrario se realiza un informe para que el consumidor pueda iniciar, si así lo estima, un procedimiento judicial.

El porcentaje de casos concretados que se resuelven mediante la participación de la organización, fluctúa entre el 75 al 80%, dependiendo del período analizado.[26]

Es evidente la eficacia de la representación de los intereses delos consumidores en esta vía extra judicial que posibilita la LODC, en beneficio del acceso a la justicia.

La Constitución de la República señala que "El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará las medidas para el cumplimiento de sus objetivos"[27].

Este precepto se encuentra desarrollado en el Capítulo XI de la LODC, bajo el título "Asociaciones de Consumidores", cuyos aspectos generales vamos a revisar en los siguientes párrafos, pues lo correspondiente al rol de las

[26]Informes a la Junta Directiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, años 1999-2006
[27]Constitución de la República del Ecuador.

organizaciones en representación de los derechos vulnerados de los consumidores, lo trataremos más adelante.

El artículo 61 de la, LODC determina la independencia de las asociaciones de consumidores, en el sentido de no tener vínculos con sectores políticos, religiosos, económicos o comerciales. La doctrina, el derecho comparado y los instrumentos internacionales reafirman este principio de independencia que garantiza que la representación de los intereses colectivos de los consumidores esté exenta de cualquier otro interés que no sea el suyo propio. Es así como el Estatuto de Consumers International determina que para ser miembro de esta organización mundial se requiere no tener vinculación con proveedores.[28]

El artículo 62 se refiere a los requisitos que debe reunir una asociación para poder existir y representar válidamente los intereses de los consumidores.

Estos consisten entre otros, en contar con al menos cincuenta socios; no tener como miembros a personas jurídicas que sean proveedores; tratarse de una persona jurídica sin fines de lucro; mantener, como ya se dijo, independencia de actividades políticas, religiosas o mercantiles; y, en suma no poner en riesgo su autoridad moral por tener actuaciones que de alguna manera comprometan las actividades de la asociación con sectores empresariales, como es el caso de aceptar publicidad en las publicaciones institucionales.

Los objetivos que debe tener toda asociación de consumidores son los que se refieren a la difusión de los derechos, la educación al consumidor, informar

[28]Estatuto Consumers International, Art. 3

sobre las características de la calidad de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado,[29] coordinar con la autoridades las acciones necesarias en la defensa de los derechos y el cumplimiento de la Ley; ocuparse de temas ambientales y promover el consumo sustentable y responsable; denunciar las prácticas contrarias a los intereses de los consumidores; promover la asociatividad y organización; y, como lo dice textualmente el artículo 63 de la Ley Orgánica del Consumidor:

"Representar los intereses individuales y colectivos de los consumidores ante autoridades judiciales o administrativas; así como, ante lo proveedores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones a que esta Ley se refiere, cuando esto sea solicitado expresamente por los consumidores".[30]

Conforme a lo que se manifiesta en el marco jurídico podemos destacar que:

> *Se establecen los derechos fundamentales de los consumidores, entre los que están la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo, así como a la satisfacción de necesidades fundamentales y acceso a servicios básicos; a la libertad de elegir; a recibir servicios básicos de óptima calidad; a recibir información veraz, clara, oportuna y completa sobre el bien y servicio, así como las condiciones de adquisición, precio y calidad; a la protección de la publicidad engañosa o abusiva; a seguir las acciones legales y judiciales que correspondan; derecho a que las empresas o establecimientos mantengan un libro de reclamos. También se establecen las obligaciones del consumidor, entre los cuales resaltan el propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; preocuparse por no afectar el medio ambiente; e, informarse del uso de los bienes. Por lo que en los establecimientos comerciales*

[29]La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios ha realizado 104 test comparativos de calidad de bienes y servicios, cuyos resultados se publicaron en la revista Consuma bien y/o se han reproducido en otros medios.

[30]Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, artículo 63, numeral 3.

estarán obligados a cumplir lo que se articula en lo estipulado en la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, y para todo esto se debe hacer público a los consumidores a que conozcan sus derechos y obligaciones y puedan pedir a que se cumpla.

5 MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Materiales

Los Materiales más importantes que se utilizaron en la ejecución de esta investigación fueron la constitución de la republica del ecuador, la ley orgánica de defensa al consumidor, entre otras; así como también se utilizó un formulario de entrevista el mismo que contaba con 6 preguntas concretas.

5.2 Métodos

Para el desarrollo de la presente investigación utilizamos el método científico que nos permitió formar un conocimiento sustentable, de ser comprobado por medio de la elaboración de un marco teórico y de la investigación empírica.

Los procesos de observación, análisis y síntesis propios del método empleado, se aplicaron a la descripción, construcción y definición del objeto de estudio; permitiéndonos con ello la adecuada sistematización de la investigación. La observación fue dirigida, programada, bibliográfica, de campo y documental y tuvo como único fin descubrir la realidad social.

Con el fin de dar cumplimiento a las características propias de los procesos de investigación utilizamos las siguientes técnicas:

Para la formulación del marco teórico utilizamos la técnica del fichero bibliográfico y nemotécnico.

5.3 Procedimientos y técnicas

Realizamos una investigación de campo, la misma que fue abordada por medio veinte encuestas a abogados en libre ejercicio profesional, y a consumidores en general. Lo que nos permitirá observar de buena fuente y en la práctica los conocimientos empleados, en lo que tiene que ver con la protección al consumidor, como una política de Estado, para beneficio de todos los ciudadanos del país.

Luego de la tabulación, análisis e interpretación de los datos, obtenidos de la investigación empírica, procedimos a representarlos gráficamente.

Finalmente desarrollamos un análisis crítico y reflexivo sobre la problemática y presentamos las conclusiones, recomendaciones y propuesta.

6 RESULTADOS

6.1. Resultados de la Encuesta

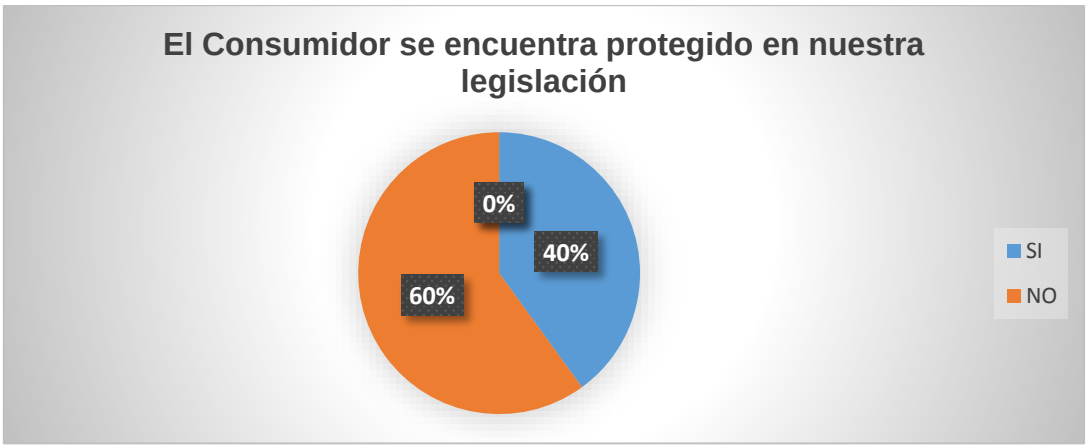
1. ¿El Consumidor se encuentra protegido en nuestra legislación?

Cuadro Nº 1

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40
No	12	60
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Harthman Cabrera

Gráfico Nº 1



INTERPRETACION: En esta primera pregunta se determina que 12 encuestados equivalente a un 60% manifiesta que los consumidores no se encuentran protegidos en la ley. Y un 40% refiere que si están protegidos.

ANALISIS: El 60% de los encuestados, creen que el Estado no protege al consumidor, a pesar de existir la ley para este caso, y no se aplica, muchas de las veces, por la desconfianza de los propios consumidores, y otras porque

simplemente se cree que no da resultados, mientras que el resto de los encuestados opina que la ley si se aplica para los consumidores, y que estamos protegidos bajo la misma.

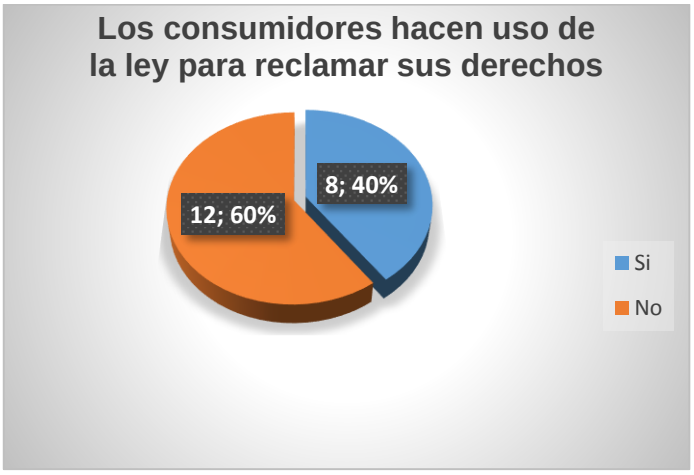
2. ¿Cree usted que los consumidores hacen uso de la ley para reclamar sus derechos?

Cuadro Nº 2

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40%
No	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Harthman Cabrera

Gráfico Nº 2



INTERPRETACION: En esta interrogante también, se establece que al parecer de la mayoría de encuestados es decir el 60%, opinan que los consumidores no hacen uso de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor; mientras que el 40% afirma que si lo hacen.

ANALISIS: De acuerdo a estos resultados, se determina que los consumidores no hacen uso de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor; debido en gran parte a la falta de información del consumidor, ya sea de la ley misma o de los organismos a los que puede acudir para reclamar sus derechos, esta ley no ha cumplido la función para la que fue creada. Y los que afirman que si lo hacen, se debe a que tienen conocimiento de la misma.

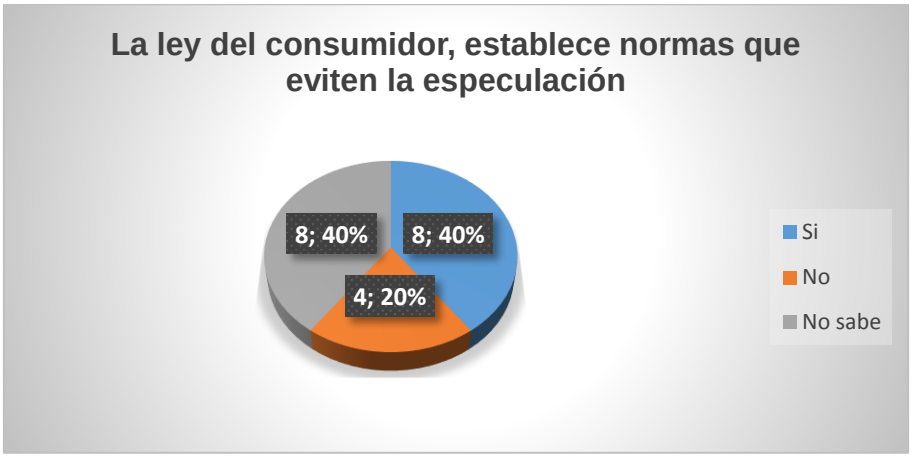
3. ¿La ley del consumidor, establece normas que eviten la especulación?

Cuadro Nº 3

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40%
No	4	20%
No sabe	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Harthman Cabrera

Gráfico Nº 3



INTERPRETACION: Como se puede identificar en el grafico existe un empate en los criterios que afirman que la ley Orgánica de Defensa al Consumidor, si regula la especulación, con el criterio de que no sabe si esto ocurre o no, siendo este 8 encuestados equivalente al l 40% en cada opinión; y el 20% dice que la ley no establece normas eficientes para regular la especulación.

ANALISIS: De acuerdo con las respuestas de los encuestados existe un igual número de participantes que piensan que si hay normas que eviten la especulación, al igual que los que no saben, y una parte de los encuestados, afirman que la ley no establece lineamientos claros para evitar la especulación, por lo que en ocasiones se ve olvidada esta actividad por los organismos encargados, como las Intendencias de policía Comisarías de policía, comisarias Municipales que son las que se encargan de vigilar que los precios no se alteren con exageración.

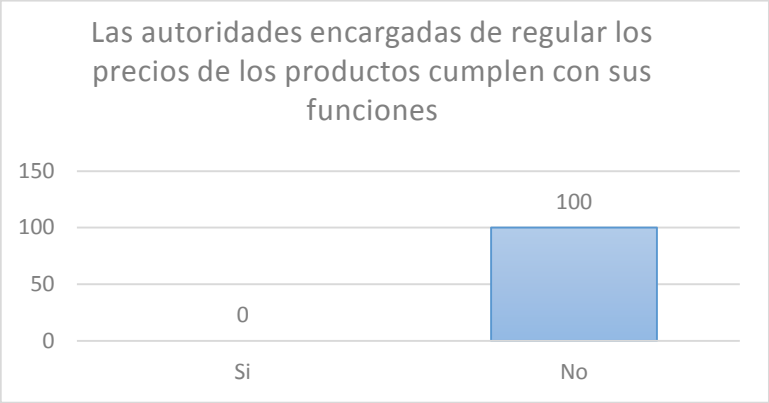
4. ¿Según su criterio, las autoridades encargadas de regular los precios de los productos cumplen con sus funciones?

Cuadro Nº 4

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	20	100
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Harthman Cabrera

Gráfico Nº 4



INTERPRETACION: El total de los encuestados representados por el 100% manifiestan que las autoridades encargadas de regular los precios de los productos no cumplen con sus funciones, evidenciando que un 0% piensan lo contrario.

ANÁLISIS: Para el total de encuestados, son los funcionarios públicos que tienen a su cargo la obligación de velar por los derechos del consumidor los que no cumplen con esta función. Por lo que se considera que a más de existir una ley un poco blanda, no existe la responsabilidad de la autoridad para asegurar y garantizar los derechos de los consumidores.

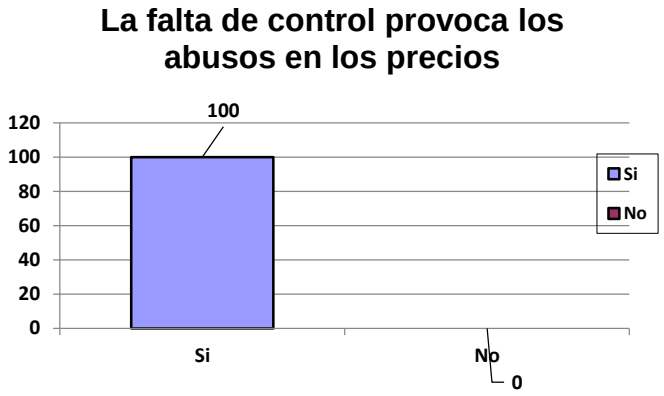
5. ¿Cree usted que la falta de control provoca los abusos en los precios?

Cuadro Nº 5

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Harthman Cabrera

Gráfico Nº 5



INTERPRETACION: El total de los encuestados manifiestan que la falta de control provoca los abusos en los precios, representando el 100%.

ANALISIS: Todos los encuestados, afirman que la falta de control, permite que se de especulación en los precios. Esto ocurre especialmente en los productos de primera necesidad, por lo que el comerciante puede alterar el precio y no existe quien lo impida, porque no existe autoridad que controle regularmente esta situación.

6. ¿La especulación en los precios, afecta la economía del país?

Cuadro Nº 6

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Harthman Cabrera

Gráfico Nº 6

INTERPRETACION: El total de los encuestados manifiestan que la especulación en los precios, si afecta la economía del país, representando el 100%.

ANALISIS: El total de los encuestados, afirma que la especulación es un grave elemento que afecta a la economía nacional. Es decir que al afectarse el precio de la canasta familiar, se afecta notablemente la economía de los hogares y por ende del país, puesto que no se cuenta con suficientes recursos para promover un movimiento económico ágil, que permita el ahorro e inversión,

sino que todo se consume, e inclusive el sueldo falta para poder cubrir las necesidades, por lo que se afecta totalmente la capacidad adquisitiva de los ciudadanos.

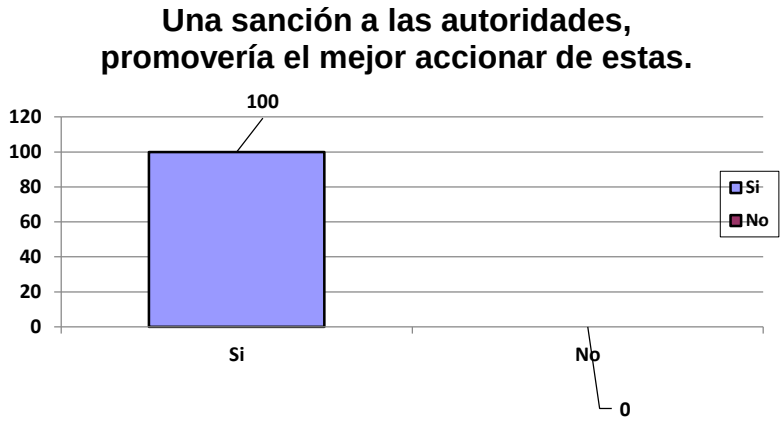
7. Cree usted que una sanción a las autoridades, promovería el mejor accionar de estas en cuanto a la regulación de precios?

Cuadro Nº 7

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Harthman Cabrera

Gráfico Nº 7



INTERPRETACION: El total de los encuestados manifiestan que una sanción a las autoridades, promovería el mejor accionar de estas en cuanto a la regulación de precios representando el 100%.

ANÁLISIS: En esta interrogante se determina que los encuestados, manifiestan que si se sanciona a las autoridades, se puede mejorar el control de precios en el medio. Esto se considera, puesto que hasta el momento no existe sanción para ninguna autoridad que tenga bajo sus funciones el control de precios y calidad de los productos; existen sanciones para el proveedor pero no para quien por negligencia, permite que se den estos abusos a los consumidores.

7 DISCUSIÓN

7.1 Verificación de objetivos

Para la ejecución de esta investigación, planteamos como objetivo general: **Realizar un estudio crítico de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su aplicación, para proponer alternativas de solución al problema planteado**; mismo que hemos podido verificarlo con un estudio bibliográfico sustentado y fundamentado con los criterios obtenidos en la investigación de campo, con lo que se establece que existe una falta de control en los centros de abastos.

Además, propusimos como objetivos específicos:

- Determinar de qué forma se violentan los derechos del consumidor en nuestros cantónes.

En donde se establece que existe la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en donde se puede amparar el ciudadano, que se considera perjudicado, sin embargo, también se pudo establecer que existe una total desinformación, ya que el ciudadano común no sabe a quién tiene que dirigirse para plantear un reclamo.

- Establecer las principales causas por las cuales se permite la violación de los derechos del consumidor.

Esta interrogante la pudimos dilucidar en la investigación de campo, considerando que la especulación afecta considerablemente a la economía del país, ya que no permite el ahorro y la inversión.

- Realizar una reforma jurídica a la Ley del Consumidor.

Este objetivo se lo cumplirá al presentar nuestra propuesta de reforma.

7.2 CONSTATACION DE HIPOTESIS

En esta investigación se planteó la siguiente hipótesis:

El incumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ha ocasionado la violación de los derechos de los usuarios, esto se da debido a la falta de conocimiento por la sociedad en general, que no exige que se regule esta situación por las autoridades competentes en la rama.

La misma que luego del efectuado la Investigación de Campo, tabulado los datos, analizados, interpretados, se llegó a **comprobar que el incumplimiento de la ley** trae consecuencias jurídicas, en este caso lleva a la violación de los derechos de las personas consumidoras que por desconocimiento no exige que los mismos se cumplan.

LA HIPOTESIS FUE POSITIVA.

7.3 FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA PROPUESTA

La Ley contiene disposiciones sobre procedimiento que pretenden hacer más ágiles las reclamaciones de los consumidores, sin embargo, en la práctica la imposibilidad de acceder al recurso de casación ha hecho que los jueces de lo penal dicten sentencias que revelan desconocimiento sobre la materia y perjudican a los consumidores.

Como EGRESADO de la Carrera de Derecho de la Universidad Nacional de Loja, considero que como resultado de la investigación realizada, debe establecerse una posible solución para velar por que se cumpla y se haga cumplir las leyes vigentes en este caso específico la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor evitando el daño y perjuicio a la Ciudadanía y se aplique el pregonado en el Artículo 3 numeral 8 de la Constitución de la República. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

La Asamblea Nacional para reformar una Ley como base jurídica aplicara lo establecido en el Artículo 120, Nral 6 de la Constitución de la República podrá reformar la Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor con la finalidad que se cumplan los derechos de todos los ciudadanos. Un aspecto que preocupa es que los ciudadanos no conozcan la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, pues no existe espacios en los medios de comunicación en donde se socialice el contenido de la misma; además, en los planes y programas de estudio impartido por el Ministerio de Educación no existe absolutamente nada relacionado con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, como un deber del Estado y expresado en el mismo cuerpo legal en su Art. 89. Recordemos que los derechos del consumidor son, de hecho, parte de los derechos humanos. Se basan en el entendimiento por parte de los ciudadanos, los gobiernos y las empresas de que el cliente o consumidor debe y tiene que ser protegido tanto por el Estado, como por las empresas.

8. CONCLUSIONES

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

Segunda.- Existe un marcado desinterés del consumidor por hacer valer sus derechos, y a esto se une también una completa desinformación por lo cual el ciudadano común no hace uso de esta ley ni de las herramientas que ella les proporciona.

Tercera.-La especulación afecta gravemente a la economía del país, desmejorando notablemente la calidad de vida de los ciudadanos.

Cuarta.-Las autoridades muestran un descuido de su responsabilidad de garantizar el precio justo a los consumidores, permitiendo que se dé la especulación.

Quinta.-Al no funcionar bien los mecanismos de protección a los consumidores existe el riesgo que no se cumplan sus derechos y no se ejerciten sus responsabilidades.

9. RECOMENDACIONES

Primera.- Se recomienda reformar la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo concerniente a las funciones de la Defensoría del Pueblo relativas a la defensa de los Derechos de los Consumidores, dotándole de la facultades que le permitan ejercer coacción a los actores correspondientes con la finalidad de ejercer una correcta protección a los Derechos del Consumidor.

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

Tercera.-Que se haga los controles respectivos con los intendentes de policía en los mercados mayorista, o a su vez delegue a los comisarios de policía

Cuarta.-Que se instalen los juzgados de contravenciones, designados por ley para conocer las infracciones de consumo.

Quinta.-Realizar una campaña entre los profesionales del derecho y en la población en general, para difundir los principios del Derecho del Consumidor.

9.1 **PROPUESTA DE REFORMA JURIDICA**

ASAMBLEA NACIONAL

CONSIDERANDO

Que es obligación del Estado el garantizar los derechos de los ciudadanos(as), y en este caso de los consumidores (as);

Que en vista de la incontrolable ola de especulación que se da continuamente en el país;

Que se requiere de tomar medidas para hacer más efectivas las diligencias de las autoridades;

Que la Asamblea Nacional para reformar una Ley como base jurídica aplicara lo establecido en el Artículo 120, Nral 6 de la Constitución de la República podrá reformar la Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor con la finalidad que se cumplan los derechos de todos los ciudadanos.

RESUELVE:

REFORMAR LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, en los siguientes aspectos: En el Art. 9 **Información pública**, agréguese el siguiente inciso : La autoridad correspondiente deberá hacer cumplir de manera periódica las obligaciones constantes en los incisos que anteceden a fin de que

no se vulneren los derechos del consumidor, caso contrario será sancionada con la destitución del puesto y multa de 3 salarios básicos unificados.

En el Art. 70; **Sanciones generales.-** Créase un inciso que diga: El funcionario (a) encargado del control de precios que permita una especulación en la venta de los productos adquiridos por el intermediario en porcentajes superiores al 40% del precio inicial, será sancionado con 5 salarios básicos unificados.

En el Art. 89**; Planes de estudio.-** De la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; insertar un numeral que diga: Será sancionado con 10 salarios básicos unificados la persona que no preste la información pública necesaria en los establecimientos estudiantiles, haciendo conocer los derechos contemplados en esta ley.

Dado en la sala de sesiones de la Honorable Asamblea Nacional, a los cuatro días del mes de Enero del 2016.

PRESIDENTA SECRETARIO(A)

10. BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la República del Ecuador. Constituida y aprobada en referéndum por el pueblo Ecuatoriano vigencia el día de la publicación. Fernando Cordero Cueva (presidente de la Asamblea Nacional).
- Diccionario Jurídico Espasa Siglo XXI.
- Corporación de Estudios y Publicaciones (2011) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Módulo X "Régimen Jurídico en el Fomento y Desarrollo Económico del País" .
- Estatuto Consumers International, Art. 3
- Informes a la Junta Directiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, años 1999-2006
- La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Vigilancia y control del Estado, Art. 57.
- http://www.revistajuridicaonline.com. Régimen jurídico de la libre competencia.
- Buenas Tareas .com. (2014). Recuperado el 2014, de Buenas Tareas .com: http://www.buenastareas.com/ensayos/Ingenieria-Economica-Factibilidad-y Viabilidad/25083659.html

11. ANEXOS

➢ **PROYECTO DE TESIS**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

"EL INCREMENTO INJUSTIFICADO DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPIDEN EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, VIOLAN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR".

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE ABOGADO

AUTOR: HARTHMAN DEMETRIO CABRERA ORELLANA.

LOJA-ECUADOR

2014

1. TEMA

“EL INCREMENTO INJUSTIFICADO DE PRECIOS DE LOS ALIMENTOS QUE SE EXPIDEN EN LOS ESTABLECIMIENTOSCOMERCIALES, VIOLAN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”.

2. PROBLEMÁTICA

En nuestro país es muy común ver por la televisión, leer en la prensa o escuchar en la radio como los precios de los alimentos suben día a día; muy en particular esta problemática se ha detectado que, existiendo una incontrolable violación a los derechos del consumidor; sin embargo, nada se ha hecho al respecto y el problema continúa.

Este inconveniente que se vive a diario es la especulación de precios en los productos de primera necesidad, perjudica a la economía de las familias más vulnerables de este bello rincón patrio, bastaría con dar un paseo por las tiendas, bazares, restaurantes, mercados, etc. para darnos cuenta que no exhiben la lista de precios, peso, medidas, etc., y que los mismos varían de un lugar a otro, violentando los derechos del consumidor como se expresa en el Art. 9 de la Ley de Defensa del Consumidor. Estas infracciones no han sido sancionadas por la autoridad competente como se expresa en el Art. 70 del mismo cuerpo legal.

Un aspecto que preocupa es que los ciudadanos no conozcan la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, pues no existe espacios en los medios de comunicación en donde se socialice el contenido de la misma; además, en los planes y programas de estudio impartido por el Ministerio de Educación no

existe absolutamente nada relacionado con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, como un deber del Estado y expresado en el mismo cuerpo legal en su Art. 89. Recordemos que los derechos del consumidor son, de hecho, parte de los derechos humanos. Se basan en el entendimiento por parte de los ciudadanos, los gobiernos y las empresas de que el cliente o consumidor debe y tiene que ser protegido tanto por el Estado, como por las empresas.

Todos estos factores expuestos me han motivado a plantear la siguiente problemática:

"El incumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ha ocasionado la violación de los derechos del consumidor, ya que no cumple con el control de los precios de los alimentos.

3. JUSTIFICACIÓN:

Académica.

La investigación jurídica se inscribe dentro de la problemática académica, dentro del Régimen Jurídico en el Fomento y Desarrollo Económico del Ecuador, y en particular en la ley del consumidor, por lo tanto se justifica académicamente, ya que cumple con las exigencias que establece el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, que regula la pertinencia del estudio investigativo jurídico de aspectos inherentes a las materias del Derecho Positivo, para optar por el grado de abogado en Jurisprudencia.

Jurídica.

La violación a los Derechos del Consumidor ocurre a diario en nuestro medio, manifestado en pésimos servicios públicos, alzas de precios incontrolables, venta de bienes defectuosos sin que le valgan la garantía, publicidad engañosa fruto de la pelea entre compañías y consumidores, falta de control de las autoridades competentes, etc. Ha provocado en el consumidor un sentimiento de impotencia por la estafa ocasionada y simplemente por la necesidad de obtener el servicio terminar aceptando las condiciones impuestas.

Con la aplicación de métodos, procedimientos y técnicas, será factible realizar la investigación jurídica de la problemática propuesta, en tanto que existan las fuentes de investigación bibliográfica, documental y de campo, que aporten a su análisis y discusión; pues se cuenta con el apoyo logístico necesario y con la orientación metodológica, indispensable para su estudio causal, explicativo y crítico, de lo que constituye los derechos del consumidor.

Social.

Este problema cada día se torna incontrolable y afectando directamente a todos los ciudadanos; sobre todo a los más vulnerables que no pueden acceder a supermercados o mega empresas, estos actos “ilícitos” se repite cotidianamente, sin que las autoridades competentes hagan algo a favor y respeto de defensa de los derechos del Consumidor.

Estos hechos nos han motivado a realizar una investigación minuciosa, teniendo como referente específico los Arts. 9, 70 y 89 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y que son motivo de análisis e investigación; pero

sobre todo, como ciudadanos y comprometidos en buscar siempre el bien común, en este caso hacer prevalecer los derechos del consumidor.

Pensamos entonces que existe las razones más que suficientes para emprender la investigación y proponer alternativas de solución al problema planteado; de este modo cumpliendo el rol de ciudadanos leales con sus principios de solidaridad, equidad y justicia.

Abordar esta problemática es de suma importancia no solamente para nosotros; sino sobre todo, para la colectividad que merece saber qué es lo que está aconteciendo con sus derechos prescritos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La realización del trabajo es viable, ya que todos estamos familiarizados con el problema y capacitados para desarrollarlo, contamos además con el apoyo de instituciones que pueden aportar para avanzar con la investigación y recursos necesarios para desarrollar el proyecto.

Un aspecto fundamental es que dispongo de las fuentes necesarias para recabar la información, los recursos humanos, técnicos, económicos y el tiempo disponible para hacer realidad mi proyecto de tesis.

Por último, otra de las razones que me impulsan a realizar la investigación, y más que ello como un deber y obligación como estudiantes de Derecho de la Universidad Nacional de Loja, mi responsabilidad es velar desde ya el

bienestar de la sociedad y buscar siempre el bien común**;** por ello, estoy convencido que lograre mis objetivos y culminare con éxito el proyecto.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Realizar un estudio crítico de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su aplicación para proponer alternativas de solución al problema planteado.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué forma se violentan los derechos del consumidor.

- Establecer las principales causas por las cuales se permite la violación de los derechos del consumidor.

- Realizar una reforma jurídica a la Ley del Consumidor.

4.3 HIPÓTESIS.

El incumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ha ocasionado la violación de los derechos de los usuarios, esto se da debido a la falta de conocimiento por la sociedad en general que no exige que se regule esta situación por las autoridades competentes en la rama.

5. MARCO TEÓRICO

Derecho: Derecho sobre algo o alguien.

Ley: es una norma de conducta en una sociedad, que regula el interés individual o colectivo de las personas.

Reglamento: línea de conducta para la aplicación y el procedimiento correcto de una ley especial, en la que se detalla las variaciones que en la vida práctica la autoridad competente exigirá su cumplimiento. Queja, es el acto de protestar, casi siempre una queja es tomada como una actitud fastidiosa o en el ánimo de exigir a alguien por algo. Reclamo, de una cosa por obligación o derecho.

Denuncia: que nace de la voluntad de toda persona (natural o jurídica - pública o privada) ante una autoridad (judicial o administrativa) para que se investigué sobre la violación de un acto o norma que debe ser sancionado (a) o corregido (a).

Consumidor: el que consume o gasta lo que el medio o el mercado le presenta con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Usuario.- Usuario es el titular del derecho que nace de un contrato para usar un servicio, y que proviene de una cosa que es propiedad de la otra parte.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tiene como Finalidad, mediante normas de protección y de defensa al Consumidor o Usuario, de orden público e interés social.

Espíritu: Bajo el principio de dar ánimo, valor y respaldo al consumidor o usuario en el quehacer diario de sus actividades. Importancia, tiene influencia

social no sólo para las personas naturales y también para las personas jurídicas.

Aspectos Políticos: El bloque de la Izquierda Democrática defendió su proyecto presentado con la finalidad de orientar a la opinión pública, por cuanto su fundador y director de dicho partido político, el Dr. Rodrigo Borja Cevallos, fue quien anunció por primera vez en este país un esquema jurídico de auténtica defensa del consumidor ecuatoriano. El último proyecto sustitutivo de la Ley, no bastó el 70% reformador a la anterior, por lo que la Comisión Especializada Permanente de Defensa del Consumidor, del Usuario, del Productor y el Contribuyente, debe conocer nuevas reformas que .estén acordes a la actividad comercial y cuantas veces fueran necesarias a las de consultas con diferentes instituciones públicas y privadas, organizaciones sociales y organismos relacionados con la problemática del consumidor y usuario, siendo las principales la Tribuna Ecuatoriana. de Consumidores y Usuarios (Miembro principal de Consumer International), Defensoría del Pueblo, Ministerio de Comercio Exterior, de Gobierno, y otros que aporten para la vigencia de una nueva reforma y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor acorde al formato constitucional en nuestro país.

En la Legislación Comparada, se estipula normas, que ratifican que todos los organismos, constituciones y leyes de los diferentes países han recogido como propias las directrices, recomendaciones, no sólo para los países europeos, anglosajones, sino también para los latinoamericanos y se habrá puesto como meta hacer respetar los derechos del consumidor y usuario, tanto que en

nuestra Constitución del Ecuador (1998), se demanda la expedición de una Ley que establezca los mecanismos del Control de Calidad y los Procedimientos de Defensa del Consumidor, pero de manera directa en su artículo 92, Título III de los Derechos Garantías y Deberes, en su Capítulo V de los Derechos Colectivos, Sección Tercera de los Consumidores.

En nuestro país no encontramos Acuerdos, Convenios o Tratados Internacionales que de manera directa haya suscrito el Estado ecuatoriano, las instituciones o asociaciones locales con otros Estados u Organizaciones Internacionales en defensa y protección del Consumidor y Usuario.

Antes de la creación de La Defensoría Del Pueblo en el año 1997, se formaron diferentes organizaciones que estaban siendo manejadas por oficinas adscritas a la OEA, Naciones Unidas y Consumer International, entre otros; el Estado decidió constituir la Defensoría del Pueblo, desde Octubre de 1998 posteriormente se creó la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Usuario.

Después de la década del 70 aparecieron instituciones privada como la Fundación Ecuatoriana de Defensa del Consumidor (FEDECON), Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios sin fines de lucro, que se han sumado sin ser autoridades previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor han venido atendiendo quejas en gran número para la solución de los problemas del consumidor o usuario con el proveedor de bienes o servicios.

Como Organismos de Control encontramos al Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN); Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (INEC); Ministerios de Gobierno, de Salud, Comercio Exterior, de Educación, de Medio Ambiente y de Relaciones Exteriores; Intendencias de Policía, Subintendencias de Policía, Comisarías Nacionales; Juzgados Penales y Juzgados Civiles; las demás autoridades competentes establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Se debe tener presente a la Comisión Especializada Permanente de Defensa del Consumidor, del Usuario, del Productor y el Contribuyente del Honorable Congreso Nacional del Ecuador, como función principal es la de iniciar los estudios de uno o más proyectos reformatorios a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que vayan acorde a la época y a las nuevas actividades comerciales, entre el proveedor de bienes y servicios y el consumidor y usuario. De acuerdo a la norma constitucional, es facultad privativa del pleno de las comisiones legislativas, de conformidad a 10 estipulado en su Reglamento Interno, la codificación de las leyes.

Considero de vital importancia distinguir a los consumidores, de los usuarios, las clases de consumidores y de usuarios, así como también a los diferentes proveedores de bienes, obras o servicios, sean estos personas naturales o jurídicas, en fin cualquiera de estos proveedores nos darán la pauta para establecer que se consume, que se adquiere, y que se utiliza o se gasta.

En los últimos días se ha desatado una gran polémica en torno a la regulación de precios de los productos de primera necesidad. Algunos analistas sostienen

que es necesario que el Estado intervenga en el mercado a fin de que se evite la especulación y el incremento de precios, mientras se sugiere que estos sean regulados por el mercado.

Una serie de productores ha buscado acuerdos con el Gobierno en torno a una política de precios; sin embargo, más parece una estrategia política que una política de precios, ya que algunos productores han declarado que se les ha solicitado que mantengan los precios al menos hasta antes de las elecciones para la Asamblea Constituyente.

A pesar de las múltiples interpretaciones se evidencia la necesidad de un ajuste de precios en el mercado ecuatoriano. Desde 2000, la inflación se ha reducido sostenidamente desde algo más del 90% a menos del 3% en diciembre de 2006. Sin embargo, la inflación al productor no ha presentado el mismo comportamiento, ya que -durante los últimos meses- el índice de precios al productor ha sido superior al índice de precios al consumidor.

La brecha entre los precios al productor y al consumidor, generalmente, son explicados por el margen de comercialización; sin embargo, si los precios al productor se mantienen al alza y los precios al consumidor no varían sustancialmente, se presenta un desajuste, en donde generalmente el productor tiene que reducir sus márgenes.

A junio del 2013, la inflación anual al productor alcanzó el 7%, mientras que la

inflación al consumidor fue de 2,2%. Esto evidencia que el incremento de precios al productor ha sido superior al del consumidor y que será necesario, en un futuro no muy lejano, un ajuste de precios. Este fenómeno se evidenció meses antes de implementar la dolarización, la presión inflacionaria del productor era sustancialmente superior a la del consumidor, por lo que, una vez adoptada la dolarización, los precios se ajustaron súbitamente incrementando, prácticamente sin control, los precios al consumidor.

Como se conoce, una inflación controlada es necesaria para el desarrollo de una economía. El excesivo control de precios sin una contraparte al productor puede generar una serie de desajustes. Por ello sería prudente que el Gobierno analice todos los componentes de la inflación al productor y al consumidor, a fin de implementar una política de precios consistente con la realidad del mercado y no en respuesta a intereses políticos.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

SECCIÓN SÉPTIMA

SALUD

"Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

SECCIÓN NOVENA

PERSONAS USUARIAS Y CONSUMIDORAS

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; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las

personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

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

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

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.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

CAPÍTULO VI

DERECHOS DE LIBERTAD

Art. 66. Se reconoce y se garantizará a las personas:

Numeral 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".[31]

La Constitución de la República, en su Art. 66, numeral 25, garantiza plenamente a los ecuatorianos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad…; sin embargo, este precepto constitucional no se cumple a cabalidad, ya que los derechos del consumidor son vulnerados; es decir, recibimos pésimos servicios, la especulación de precios es pan de cada día; y, no existe la debida información para que la ciudadanía puede enterarse de sus derechos y poder reclamar a las autoridades competentes.

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO I

PRINCIPIOS GENERALES

"Art. 1.- Ambito y Objeto.- Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en

[31] Constitución de la República del Ecuador

el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes.

Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

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

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

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

Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra

satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

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

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

Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición

incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.

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

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

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

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

a engaño, error o confusión al consumidor.

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

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

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

Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

Art. 3.- **Derechos y Obligaciones Complementarias.-** Los derechos y

obligaciones establecidas en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

CAPÍTULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES

DE LOS CONSUMIDORES

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;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos

relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

7.Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que

correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

CAPÍTULO IV

INFORMACION BASICA COMERCIAL

Art. 9.- **Información Pública**.- Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

CAPITULO XIII

INFRACCIONES Y SANCIONES

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

CAPITULO XV

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 89.- Planes de Estudio.- El Ministerio de Educación y Cultura incluirá, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor; con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos.

La educación del consumidor privilegiará las siguientes áreas:

1. El conocimiento de los derechos y obligaciones;

2. Promover la capacidad para elegir con mayor libertad y eficacia entre los bienes y servicios que ofrece el mercado;
3. Planificar y satisfacer mejor sus necesidades; y,
4. Evitar riesgos derivados de un uso inadecuado de bienes y servicios”[32]

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tiene como objetivo primordial controlar y normar las relaciones entre proveedores y consumidores; es decir, hacer prevalecer los derechos de los consumidores y la equidad jurídica, la misma que no ha funcionado al menos en nuestro medio, fruto de ello la violación a los derechos del consumidor, manifestados en pésimos servicios, falta de información; y, sobre todo, especulación diaria de los productos de primera necesidad. Este factor ha influenciado para que la economía de las familias más vulnerables se tornen más precarias aún.

El Art. 9 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se expresa con claridad que todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Un alto de comercios de distinta índole, no exhiben para nada los precios, peor el peso y las medidas justas. Este hecho ha propiciado que se den la especulación de los precios; y sobre todo el irrespeto a los derechos del Consumidor establecidos en el mencionado cuerpo legal.

El Art. 70 de la misma Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, es explícita cuando expresa: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley, siempre que no

[32] Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal…" La pregunta es ¿Qué casos en donde se ha violentado los derechos del consumidor han sido sancionados?. Al no existir un control total, responsable y ético, este precepto ha quedado únicamente en la Ley.

Uno de los aspectos importantes que nos llamó la atención es lo estipulado en el Art. 89, donde habla que el Ministerio de Educación y Cultura incluirá, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor; con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos.

Analizado los programas de estudio en los niveles de primaria y secundaria, no existe dicha temática enfocada al conocimientos de los derechos y obligaciones del consumidor, pautas que le orienten a elegir con mayor libertad y eficacia entre los bienes y servicios que ofrece el mercado, satisfacer de mejor manera sus necesidades y evitar reisgos derivados de un mal uso de bienes y servicios. Consideramos este artículo de vital importancia, ya que a través de los docentes se concientizara a los estudiantes y estos a su vez a los padres; pero, lamentablemente esto no sucede y como ejes transversales se trabaja otros temas muy ajenos a lo que estipula este articulado.

MARCOS INSTITUCIONALES Y LEGALES

MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD "MIPRO"

La misión de esta Cartera de Estado es fomentar el desarrollo de la Industria Nacional mediante políticas públicas y programas que incrementen los niveles de calidad, productividad y competividad, que dinamicen en forma sostenida el comercio interno y externo, generen empleo y mejoren las condiciones de vida de la población ecuatoriana.

REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (LODC)

El Artículo final establece que la ejecución es de competencia de esta Cartera de Estado y por ende la protección de los derechos de los consumidores y usuarios a nivel nacional.

DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Primera entidad gubernamental encargada de promover los derechos y obligaciones de los consumidores, mediante programas de capacitación y difusión, así como el fortalecimiento de las relaciones con entidades nacionales e internacionales de los consumidores.

Mediante Acuerdo Ministerial 09-247, establece que la Dirección tiene entre sus competencias:

- Controlar la aplicación de la normativa vigente sobre protección a consumidores de productos industriales.
- Definir políticas de promoción, difusión y mecanismos de protección a consumidores de productos industriales.

- La ejecución de los dispuesto en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN INEN

1. Organismo adscrito al Ministerio de Industrias.
2. Vela por la calidad de vida de la sociedad a través de la aplicación de la normalización y la metrología, calidad y evaluación de la conformidad.
3. Verifica el cumplimiento en cantidad y calidad respecto de las normas técnicas ecuatorianas NTE en Reglamento Técnico en productos de la industria, construcción, automotriz, línea blanca, alimentos, de seguridad y otros.

COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Mediante la celebración de convenios entre otras Carteras de Estado e instituciones, a fines al trabajo de protección a los derechos del consumidor, se coordinan acciones de control con el objetivo de garantizar a la ciudadanía el consumo de productos o servicios seguros y que gocen de buena calidad.

Instituciones a fines:

- Ministerio Coordinador de la Producción, Competitividad y Empleo.
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Agricultura
- Ministerio de Ambiente
- Ministerio del Interior
- Ministerio de Turismo

- Instituto Ecuatoriano de Normalización
- Consejo Nacional de Calidad

6. METODOLOGÍA

6.1 MÉTODOS

En el proceso de investigación socio-jurídica, se aplicará el método científico, entendido como camino a seguir para encontrar la verdad, acerca de la problemática planteada, seguido del método científico-hipotético- inductivo-deductivo pues, partiendo de la hipótesis y con la ayuda de ciertas condiciones procedimentales, y profesionales, se procederá al análisis de las manifestaciones objetivas de la realidad de la problemática de la investigación, para luego verificar si se cumplen las conjeturas subyacentes, en el contenido de la hipótesis, mediante la argumentación, la reflexión, el análisis y la demostración.

6.2 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

Se aplicara los procedimientos de observación, análisis y síntesis, lo que requiere la investigación propuesta, auxiliado de técnicas de recolección teóricas como son el fichaje bibliográfico o documental y de técnicas de acopio empírico, como la encuesta, a profesionales del derecho, y demás personas. El estudio de algunos casos reforzará la búsqueda de la verdad objetiva sobre la problemática. La investigación de campo se concretará a consultas de opinión a personas conocedoras de la problemática, por lo menos treinta personas para la encuesta; se plantearán cuestionarios derivados de la hipótesis

elaborados de información con la escala categórica **sí**, **no,en parte**, las respuestas sí podrían proporcionarnos además alguna otra información.

Los resultados de la investigación empírica se presentarán en tablas, barras o centrogramas y en forma de análisis de los datos y criterios concretos, que servirán para la verificación de objetivos e hipótesis y llegar a determinar las Conclusiones y Recomendaciones, para posteriormente con conocimiento de causa realizar la Propuesta Jurídica, que es donde quiero llegar.

6.3 ESQUEMA PROVISIONAL DEL INFORME FINAL.

El informe final de la investigación socio-jurídica propuesta seguirá el esquema previsto en el Reglamento de Régimen Académico, que establece lo siguiente: Resumen en Castellano y traducido al inglés; Introducción; Revisión de Literatura; Materiales y Métodos; Resultados; Discusión; Conclusiones; Recomendaciones; Bibliografía y Anexos.

Se establece un esquema provisional para el informe final de la investigación socio jurídica propuesta, de acuerdo a la siguiente lógica:

En primer lugar se concretará el acopio teórico, donde comprenderá: **a)**.- Un Marco Teórico Conceptual de lo que se trata del consumidor, sus derechos, artículos referentes al tema etc. **b)**.- Marco Jurídico, que comprenda un análisis de sobre los deberes y derechos del consumidor; análisis del art. 9, 70 y 86 de la ley orgánica del consumidor, en el Derecho Comparado,

legislaciones de Colombia y Perú; **c)**.- Marco Doctrinario, criterios de los tratadistas acerca de la los derechos y deberes de los consumidores, la regulación de precios en el país.

En segundo lugar, lo concerniente a la investigación de campo o acopio empírico, de acuerdo al siguiente orden: **a)**.- Presentación y análisis de los resultados de las encuestas; **b)**.- Comprobación de objetivos e hipótesis; y **c)**.- El planteamiento de Conclusiones y Recomendaciones o sugerencias, entre las que constará la Propuesta de una Reforma Jurídica, en relación con el problema, que ha sido materia de investigación en la presente tesis.

7. CRONOGRAMA

Periodo / Proceso de investigación	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Responsable
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Selección del Tema y Problema.		X	X	X	X																				Harthman Cabrera
Diseño del Proyecto						X	X	X	X																
Recolección de la información								X	X																
Avance de la investigación										X	X	X													
Realización de la investigación de campo.													X	X	X										
Análisis de Resultados.																X									
Borrador del Informe																	X	X							
Informe final																			X						
Socialización																				X	X	X	X		

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

8.1 Recursos Humanos y Materiales

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	
TALENTOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES
. • **Postulante: Harthman Demetrio Cabrera Orellana.** • **Autoridades competentes.** • **Ciudadanía.** • **Director de tesis.**	• **Fichas de observación.** • **Hojas de papel boom, pizarrón, marcadores, esferos, etc.** • **Equipos de computación.** • **Láminas, revistas, libros.** • **Cámara fotográfica.** • **Cd. Grabadora, etc.**

8.2 Costos.

Elaboración del Proyecto 100

Material de escritorio. 1200

Bibliografía Especializada. 200

Elaboración del Informe. 200

Reproducción del Informe. 200

Imprevistos. 200

TOTAL: 2100

8.3 Financiamiento:

El costo de la presente investigación será financiado con recursos propios del postulante.

9. BIBLIOGRAFÍA.

- Constitución de la República del Ecuador. Constituida y aprobada en referéndum por el pueblo Ecuatoriano vigencia el día de la publicación. Fernando Cordero Cueva (presidente de la Asamblea Nacional).

- Diccionario Jurídico Espasa Siglo XXI.

- Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

➢ FORMULARIO DE ENCUESTA

ENCUESTA

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

TEMA: "El incremento injustificado de precios de los alimentos que se expiden en los establecimientos comerciales, violan la ley orgánica de defensa del consumidor",

FECHA:…….ENCUESTADO:……..

INDICACIONES: Esta encuesta contiene 7 preguntas, las cuales incluyen respuestas sencillas, que me ayudaran a determinar hasta qué punto la ciudadanía en general conoce sobre la Ley de Defensa al Consumidor para lo cual Ud. Deberá marcar con una X la repuesta que crea conveniente.

PREGUNTAS

1. **¿El Consumidor se encuentra protegido en nuestra legislación?**

   SI **NO**

2. **¿Cree usted que los consumidores hacen uso de la ley para reclamar sus derechos?**

   SI **NO**

3. **¿La ley del consumidor, establece normas que eviten la especulación?**

SI **NO** **NO SABE**

4. **¿Según su criterio, las autoridades encargadas de regular los precios de los productos cumplen con sus funciones?**

SI **NO**

5. **¿Cree usted que la falta de control provoca los abusos en los precios?**

SI **NO**

6. **¿La especulación en los precios, afecta la economía del país?**

SI **NO**

7. **¿Cree usted que una sanción a las autoridades, promovería el mejor accionar de estas en cuanto a la regulación de precios?**

SI **NO**

INDICE

CARATULA	I
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. INTRODUCCION	4
4. REVISION DE LITERATURA	6
5. MATERIALES Y METODOS	40
6. RESULTADOS	42
7. DISCUSION	51
8. CONCLUSIONES	54

9. RECOMENDACIONES 55

9.1 PROPUESTA DE REFORMA 56

10. BIBLIOGRAFIA 58

11. ANEXOS 59

INDICE 94