



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**AREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

**CARRERA DE DERECHO**

**TÍTULO:**

**“FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”.**

TESIS PREVIO A LA OBTENCION  
DEL GRADO DE ABOGADO.

**AUTOR:**

PABLO ANDRES GUERRERO TOLEDO.

**DIRECTORA DE TESIS:**

Dra. JENNY MARITZA JARAMILLO SERRANO, Mg. Sc.

**LOJA-ECUADOR.**

**2016**

## CERTIFICACIÓN

Dra. Jenny Maritza Jaramillo Serrano Mg. Sc,

**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DE MODALIDAD DE ESTUDIOS PRESENCIAL:**

### CERTIFICO:

Haber revisado prolijamente el trabajo de investigación de Tesis intitulado **“FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**, realizado por: Pablo Andrés Guerrero Toledo y autorizo su presentación para sujetarse ante el Tribunal de grado.

Loja Marzo de 2016



Dra. Jenny Maritza Jaramillo Serrano Mg. Sc.  
**DIRECTORA DE TESIS.**

## AUTORÍA

Yo, **Pablo Andrés Guerrero Toledo**; declaro ser autor 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:** Pablo Andrés Guerrero Toledo

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Cédula:** 110518660-3

**Fecha:** Loja, Marzo de 2016

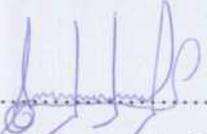
**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, **Pablo Andrés Guerrero Toledo**; declaro ser autor de la tesis titulada “**FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE A 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 14 días del mes de marzo de dos mil dieciséis, firma el autor.

Firma:  .....

Autor: Pablo Andrés Guerrero Toledo

Cedula: 110518660-3

Dirección: Vilcabamba.

Correo Electrónico: andresito-1991.24@outlook.es

Teléfono: 2640464. Celular: 0986186190

DATOS COMPLEMENTARIOS.

Directora de Tesis: Dra. Jenny Maritza Jaramillo Serrano, Mg. Sc.

Tribunal de Grado: Dr. Hernesto Gonzalez Mg. Sc.

Dr. Alexis Eraso Mg. Sc.

Dr. Angel Hoyos Mg. Sc.

## **DEDICATORIA.**

El presente trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios, Ser Supremo, quien me ha guiado con su sabiduría, a fin de concluir una meta de mi vida.

A mi familia, quienes son la fuente de apoyo rotundo, que ha colaborado incansablemente en el trascurso de mis estudios universitarios y a mis padres que me supieron inculcar, la honradez, trabajo y decisión.

**Autor.**

**Pablo Andrés Guerrero Toledo.**

## **AGRADECIMIENTO.**

Al finalizar el presente trabajo de investigación dejo expresa constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a los notables catedráticos de la Carrera de Derecho, los mismos que con sus conocimientos y experiencias me han orientado para el alcance de mis objetivos profesionales y de manera muy especial a la Dra. Jenny Maritza Jaramillo serrano. Mg. Sc, Directora de Tesis, por su valioso aporte para asesorarme con sus conocimientos durante todo el proceso de desarrollo del presente trabajo de investigación hasta su culminación.

**Autor.**

**Pablo Andrés Guerrero Toledo.**

## **1. TÍTULO**

“FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE A LA LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”.

## 2. RESUMEN

La Defensoría del Pueblo en Ecuador se consolida como la Institución a nivel nacional, llamada a proteger y tutelar los derechos humanos, de la naturaleza y de las ecuatorianas y ecuatorianos. Además, participa en el control de las entidades y organismos del sector público y particulares.

Los principios sobre los que se basa la Defensoría del Pueblo son la independencia, accesibilidad, flexibilidad, credibilidad, pero también la gratuidad, informalidad e inmediatez, aplicando los recursos y procedimientos que conlleven a la protección de los derechos humanos de los ciudadanos en el Ecuador. Una competencia específica sobre la que realizo este estudio es la defensa de los derechos del consumidor. En su actuar esta entidad ha de conservar la independencia y autonomía para actuar sólo en pro de la defensa de los ciudadanos. En nuestro país los derechos y sanciones a las violaciones en materia de consumo eran normadas por leyes de comercio o de propiedad intelectual, luego de un largo proceso en nuestro país, Cabe recalcar que ahora incluso los derechos de los consumidores en el Ecuador, se encuentran elevados a la categoría de Garantía Constitucional, y son de obligatorio cumplimiento, por parte de cualquier juez, tribunal o autoridad competente.

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

De conformidad con lo consagrado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, corresponde a la Defensoría del Pueblo: "Defender y excitar, de oficio o a petición de

parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen.

El Defensor del Pueblo puede iniciar y proseguir de oficio, o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos que se denuncien y que provenga del sector público o de los particulares; y, son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley como podemos ver la Defensoría del pueblo no tiene facultades sancionadoras para defender los derechos del consumidor, para sancionar y conocer estas sanciones son los jueces de primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción".

Del análisis efectuado al Derecho de acceso a la justicia, hemos observado que existen grandes falencias en las Institución dela Defensoría del Pueblo que no promueven ni defiende los derechos del consumidor, en el Ecuador, esta Institución es responsable como lo estipula la Constitución de la República, por ello la defensoría del pueblo no han aportado a la ciudadanía con nuevas propuestas para mejorar el procedimiento que se encuentra tipificado la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, por lo que el sistema de Acceso a la Justicia en materia de consumo se encuentra debilitado, y por consiguiente se ha aminorado la credibilidad de esta institución y ha aumentado el abuso y atropello a los derechos de los consumidores.

## **ABSTRACT.**

The Ombudsman's Office in Ecuador has established itself as the institution at the national level, call to protect and safeguard human rights, nature and the Ecuadorian and Ecuadorians. Also participates in the control of the organizations and agencies of the sector public and private individuals.

The principles on which is based the Office of the Ombudsman are independence, accessibility, flexibility, credibility, but also the gratuity, informality and immediacy, applying the resources and procedures that lead to the protection of the human rights of the citizens in the Ecuador. A specific competence on which I conducted this study is the defence of the rights of the consumer. In its acting this entity has to preserve independence and autonomy to act only in the defense of the citizens. In our country rights and sanctions for violations of consumer were controlled by trade or law of intellectual property, after a long process in our country, is emphasize that even the rights of consumers in the Ecuador, are now elevated to the status of constitutional guarantee, and are enforced by any judge, court or competent authority.

According to offence in our law of defence to the consumer, and contemplated in the new Constitution of the Republic of the Ecuador, we can highlight the following rights of consumers: protection of life, health and safety in consumption, as well as the satisfaction of fundamental needs and access to basic services; Freedom of choice; To receive optimal quality basic services; To receive accurate, clear, timely, and complete information about good and service, as well as the conditions of purchase, price, and quality; The protection of abusive or misleading advertising; To follow the legal and judicial actions that correspond.

In accordance with the enshrined in the law of consumer, corresponds to the Ombudsman: "defend and exciting, ex officio or upon request of a party, where appropriate, the enforcement of individual and collective fundamental rights that the

Constitution of the Republic, laws, agreements and international treaties ratified by the Ecuador guarantee.

The Ombudsman can start and continue ex officio, or at the request of a party, the necessary investigations to clarify the facts that reporting and that comes from the public sector or from individuals; "they are responsible to know and meet over violations of the norms contained in this law as we see the Ombudsman has no punitive powers to defend the rights of the consumer, to punish and to know these sanctions are the judges of first instance, the judge of contraventions of the respective jurisdiction, and, in case of appeal, judge of Assize of the respective jurisdiction".

Analysis to the right of access to justice, we have observed that there are major flaws in the institution of the Ombudsman who does not promote or defend the rights of the consumer in the Ecuador, this institution is responsible for as stipulated in the Constitution of the Republic, therefore the Ombudsman have not contributed to the citizenship with new proposals to improve the procedure which is established law of Defense to the consumer so the system of access to justice in matters of consumption is weakened, and therefore has slowed the credibility of this institution and increased abuse and infringement of the rights of consumers

### **3. INTRODUCCIÓN.**

Por la naturaleza jurídica el derecho al debido proceso, se lo caracteriza como un derecho fundamental del hombre como ser social, interactuando en el seno de la sociedad como los demás seres sociales, estableciendo relaciones de convivencia social investida de los derechos que lo reconoce y garantiza la Constitución de la República del Ecuador. Los Tratados y Convenios Internacionales; y, demás leyes de la República a condición de que se respete el derecho de los demás.

El principio de supremacía de la Constitución está garantizado por la Constitución de la República. El debido proceso contenido en el Capítulo Octavo, Derechos de Protección, consagrado en los artículos 75, 76 y 77; así como el art 52 al 55 del mismo cuerpo legal establece los derechos de los Usuarios y Consumidores garantizando servicios de óptima calidad, que reconoce a las personas el derecho a la tutela efectiva, a una justicia sin dilaciones; como un derecho fundamental por su gran trascendencia social, para que las personas como seres sociales desenvuelvan su actividad en un ambiente de seguridad y se sientan protegidos por el Estado cuando en sus múltiples interrelaciones sociales tanto con los demás asociados como con los órganos jurisdiccionales encargados de la administración de justicia, surjan controversias por conflicto de intereses o por cualquier otra causa.

La aplicación de debido proceso en materia de Usuarios y Consumidores, dependerá de los órganos jurisdiccionales, que tiene la potestad de administrar una justicia y hacia este objetivo está dirigida la investigación.

La presente investigación está estructurada y contenida por la siguiente forma:

La Revisión Literaria, consiste en el Marco Conceptual, Doctrinario, Jurídico y Comparado. Antecedentes investigativos, definición y análisis de la Defensoría del Pueblo.

De Materiales y Métodos de la investigación, consiste en el Método Científico, Métodos de Observación, Análisis, Técnicas de Encuestas y Entrevistas.

Análisis e Interpretación de Resultados, se describen: El Análisis como la Interpretación de los Resultados de la Encuestas y Entrevista.

Presentación y Análisis de los Resultados de las Encuestas Entrevistas y el Estudio del Caso.

Conclusiones y Recomendaciones, Propuesta de reforma Legal.

## **4. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **.4. MARCO CONCEPTUAL.**

**4.1. La Defensoría del Pueblo.-** Es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución de 1993. Su misión es proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y la prestación de los servicios públicos a la población.

El Defensor del Pueblo es el titular de la Defensoría. Representa y dirige la institución. Es elegido por el Congreso de la República por un período de cinco años. Goza de total independencia para el cumplimiento de las funciones que la Constitución le confiere. Se rige por la Constitución y su Ley Orgánica.

El Defensor del Pueblo, no desempeña funciones de juez ni fiscal. Busca solución a problemas concretos antes que acusación a los culpables. En consecuencia, no dicta sentencias, ni ordena detenciones, ni impone multas. Su poder descansa en la persuasión, en las propuestas de modificación de conducta que formule en sus recomendaciones, en el desarrollo de estrategias de protección preventiva, en la mediación que asume para encontrar soluciones y en su capacidad de denuncia pública en casos extremos.

Los orígenes de la Defensoría del Pueblo se remontan al año de 1809, cuando en Suecia se crea la figura del Jesuita ombudsman para poner Límites al poder de la nobleza en el manejo del Estado. Posteriormente, se legisló para que el Ombudsman o ‘el que defiende a otro’<sup>1</sup> tuviera una procedencia parlamentaria, extendiéndose tal cual a los demás países escandinavos y Europa ( Parliamentary Commisioner en Gran Bretaña,

---

<sup>1</sup> <http://www.monografias.com/trabajos5/depu/depu.shtml#intro>

Le Mediateur en Francia y Defensor del Pueblo en España), así como en Australia, Nueva Zelandia y algunos países del África y Asia.

En los últimos años, la figura del Defensor del Pueblo viene adquiriendo particular difusión y notoriedad en los países de Europa Central en los que se han establecido regímenes democráticos.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.-** La Defensoría del Pueblo cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparato institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998. Actualmente, se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador (en vigencia desde octubre de 2008), que señala: "la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior".

**Años Que Se Creó La Defensoría Del Pueblo.-** La institución del Defensor del Pueblo nace el siglo XIX en Suecia (1809) y se extiende a los países escandinavos en el siglo XX. Su finalidad era convertirse en un límite al poder monárquico de las elites tradicionales del Antiguo Régimen sueco, las cuales utilizaban al Estado según sus intereses económicos; este control o supervisión de los actos de la administración caracterizaron el modelo del Ombudsman durante todo el siglo XIX.

“Como podemos apreciar, pese a que el Defensor del Pueblo es una institución que se propone actualmente defender los derechos de los ciudadanos frente al posible abuso del poder político, ésta no fue una finalidad representativa del liberalismo político decimonónico. Más bien, la concepción moderna e integral del “Ombudsman”<sup>2</sup> o del

---

<sup>2</sup> <http://www.monografias.com/trabajos5/depu/depu.shtml#intro>

“Comisionado Parlamentario”, como un organismo “estatal” autónomo y defensor de los derechos ciudadanos, fundamentales y posteriormente de cualquier ser humano, es producto del constitucionalismo social del siglo XX y del modelo de Estado de Bienestar”<sup>3</sup>.

Durante este periodo, la institución defensorial se extendió hacia los otros países de la Europa continental y recién con el modelo del Constitucionalismo español es que se desarrolla esta institución a Latinoamérica en el año de 1978, desarrollando su función de defensa de los derechos humanos.

A partir de la evolución histórica de la Defensoría del Pueblo, podemos plantear la germinación de dos modelos de Defensoría: el primero, el modelo europeo cuyas Defensorías están más vinculadas a la supervisión de la administración pública y de las actividades de los servicios públicos; y el segundo, el modelo latinoamericano, con una Defensoría mucho más preocupada por la defensa de los derechos humanos dada la situación de desigualdad y exclusión de sus democracias representativas.

### **Estructura Orgánica de la Defensoría del Pueblo.**

#### **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

- **Coordinación general asesoría jurídica.**
- D. N. De comunicación social.
- D. N. De auditoria interna.
- **Coordinación general de planificación institucional.**
- D. N. De planificación e inversión
- D. N. De seguimiento y evaluación
- D.N. De cooperación y relaciones internacionales
- D. N. De gestión de procesos

---

<sup>3</sup> [http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=57](http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57)  
[http://www.law.ufl.edu/\\_pdf/academics/centers/cgr/7th\\_conference/Defensoria\\_Env\\_Conflicts\\_esp.pdf](http://www.law.ufl.edu/_pdf/academics/centers/cgr/7th_conference/Defensoria_Env_Conflicts_esp.pdf)

- **Adjuntía de derechos humanos y de la naturaleza**
- **D. G. De política pública.**
- D. N. De investigación e incidencia de políticas públicas
- D. N. de análisis normativo e incidencia en política pública
- “D. N. de transparencia y acceso a la información pública”<sup>4</sup>.
- **D. G. Tutelar:**
- D. N. atención prioritaria y libertades
- D. N. de derechos colectivos, naturaleza y ambiente.
- D. N. de derechos del buen vivir
- D. N. del mecanismo de prevención de la tortura, tratos crueles y degradantes.
- **Investigación**
- D. N. de técnica de gestión documental especializada y multimedia.
- D. N. técnica de educación y capacitación
- **Coordinación general administrativa financiera**
- -D. N. De administración de talento humano
  - D. N. Financiera.
  - D. N. Administrativa.
- - D. N. Tecnología de la información y comunicaciones.
  - D. N. De secretaria general.
- **Adjuntía de usuarios y consumidores**
- .1. D. G. de usuarios de servicios públicos domiciliarios.
- .2. D. N. De agua, saneamiento y alcantarillado.
- .3. D. N. De electricidad, telefonía, gas y otros servicios análogos.
- D. G. de consumidores de bienes y productos de consumo masivo.
- D. N. De registro de proveedores de bienes.
- D. N. De denuncias y reclamos de consumidores.
- **Coordinaciones generales Defensorías zonales (n)**
- Delegaciones provinciales (n)

---

<sup>4</sup><http://www.dpe.gob.ec/images/TRANSPARENCIA2013/Literal%20a%29/Org%C3%A1nico%20Funcional/ESTRUCTURA%20ORG%C3%81NICA%20DPE.pdf>

#### **4.1.2. COMPETENCIAS DE DEFENSORÍA DEL PUEBLO.**

**¿Cuál es la Competencia de la Defensoría del Pueblo?** Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.

Se le encomienda la protección de los Derechos Humanos que son aquellos atributos y facultades inherentes a la persona humana. Ello incluye tanto los llamados derechos civiles y políticos; como los económicos, sociales y culturales; así como los derechos de los pueblos, que tienen como finalidad el logro de la convivencia democrática en una sociedad en la que impere la justicia y el estado de derecho.

Supervisar el cumplimiento de los deberes de función de los responsables de la administración pública.

La Defensoría del Pueblo vela porque las diversas instituciones del Estado, así como sus autoridades y funcionarios, cumplan con sus responsabilidades y atiendan correctamente a los ciudadanos.

“La supervisión se hace siempre desde la perspectiva del sometimiento de la administración estatal a la Constitución y a las leyes, dentro del ámbito del deber de cooperación que la Constitución exige a todos los organismos públicos para con la Defensoría del Pueblo.”<sup>5</sup>

#### **Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos.**

“El Defensor del Pueblo supervisa la adecuada prestación de los servicios públicos de luz, agua, teléfono, salud, entre otros, que sean brindados tanto por instituciones públicas como privadas”.<sup>6</sup> En estos casos los usuarios deben plantear su reclamo primero ante la empresa que brinda el servicio y luego al organismo supervisor. Si en

---

<sup>5</sup><http://www.dpe.gob.ec/images/TRANSPARENCIA2013/Literal%20a%29/Org%C3%A1nico%20Funcional/ESTRUCTURA%20ORG%C3%81NICA%20DPE.pdf>

<sup>6</sup> <http://www.monografias.com/trabajos5/depu/depu.shtml#intro>

estos procedimientos no se respetan los derechos de los usuarios, se podrá acudir a la protección que ofrece la Defensoría del Pueblo.

### **Facultades.**

De acuerdo con la Constitución y su ley, la Defensoría del Pueblo está facultada para.

**- Investigar o intervenir de oficio o a pedido de parte en situaciones concretas.-**

Cualquier persona en forma gratuita puede presentar a la Defensoría una queja o petición ante situaciones que vulneren sus derechos constitucionales por incumplimiento de los deberes de las entidades estatales o en caso de irregularidades de las entidades que prestan servicios públicos.

Ante un mismo hecho violatorio de los derechos humanos la Defensoría del Pueblo lleva a cabo su investigación autónomamente, aun cuando esté actuando la administración de justicia. El resultado de esta investigación no jurisdiccional se entrega al juez correspondiente para coadyuvar con su función y supervisar el resultado.

- Investigar y dar seguimiento a situaciones generales.- Puede llevar a cabo investigaciones y seguimiento de situaciones en materia de su competencia así como

-Efectuar propuestas y recomendaciones destinadas a revertir situaciones que afectan a determinada categoría de personas.

- Interponer y dar seguimiento a las acciones de garantía.-La Defensoría puede, en situaciones en que las circunstancias lo ameriten:

“Ejercitar la acción de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional, contra las normas con rango de ley (leyes, decretos legislativos, decretos de urgencia, tratados, reglamentos del Congreso, normas regionales de carácter general y ordenanzas

municipales) que contravengan la Constitución. Interponer las acciones de hábeas corpus, amparo, hábeas data, acción popular y acción de cumplimiento”<sup>7</sup>.

- Participar en procedimientos administrativos.- La Defensoría está facultada discrecionalmente para iniciar, o participar de oficio o a petición de parte, en estos procedimientos, en representación de una o varias personas, para la defensa de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad.

- Promover iniciativas de mediación y conciliación e interponer sus buenos oficios.- En los casos de su competencia la Defensoría puede realizar una gestión de buenos oficios, mediación o conciliación que permita resolver la situación por acuerdo entre el ciudadano que presentó la queja y la autoridad, funcionario o empresa que presta un servicio público.

El procedimiento de buenos oficios consiste en la gestión de un tercero, ajeno a la controversia, en el sentido de aproximar a las partes, proporcionándoles la posibilidad.

De que encuentren directamente una solución adecuada. Por lo que una vez que se haya logrado el acercamiento de las partes y que éstas hayan reanudado las negociaciones directas, quedará terminada la gestión del tercero que hubiere ofrecido sus buenos oficios. Como puede observarse lo que se busca haciendo uso de los Buenos Oficios es la reanudación de la negociación directa inter partes.

**La Mediación.-** En cambio en la Mediación, el Mediador participa de manera efectiva en las conversaciones entre las partes en conflicto y puede ir sugiriendo términos de arreglo conforme van avanzando las negociaciones, para que dichas partes las acepten si así lo consideran conveniente. “Dichas pautas de facilitación del diálogo se refieren sólo a la forma de hacer que el diálogo o discusión se mantenga fluido o en caso de exacerbación de los ánimos de las partes, se mantenga alturada. En ningún momento

---

<sup>7</sup> <http://www.monografias.com/trabajos5/depu/depu.shtml#intro>

dichas pautas se refieren a fórmulas concretas de solución, porque de hacerlo el Mediador o director de debates, deja de serlo y se convierte en Conciliador”<sup>8</sup>.

**La Conciliación.-** la Conciliación es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos (con respecto al Poder Judicial) para la solución de conflictos, por el cual una de las partes en conflicto (el quejoso, en el presente caso) recurre a un tercero denominado Conciliador (cualquiera de los Funcionarios de la Defensoría del Pueblo) a fin de que le asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto presentado (en el presente caso con una autoridad, funcionario o servidor de la administración pública o judicial) y mediante la facilitación del proceso de comunicación entre las partes, pudiendo dicho Conciliador eventualmente proponer fórmulas conciliatorias para la solución del conflicto, que pueden ser o no ser aceptadas por las partes, y que de ser aceptadas mediante un documento escrito de características predeterminadas (verbigracia: un Acta de Conciliación o un Acta de Solución de Queja) adquiriría dicho acuerdo carácter vinculante, es decir obligatorio.

Ahora bien, en la Defensoría del Pueblo la Conciliación adquiere un carácter de técnica preliminar, si es que no soluciona directamente el conflicto generado y que es objeto de la queja, ya que de no conciliarse el problema, el Funcionario de la Defensoría del Pueblo, de Conciliador pasa a ser Investigador, como se verá más adelante.

Promover la normatividad internacional sobre derechos humanos.- La Defensoría del Pueblo está facultado para promover la firma, ratificación o adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos.

- Formular iniciativas legislativas.-Puede proponer al Congreso proyectos de ley en materias de su competencia.

---

<sup>8</sup> <http://www.monografias.com/trabajos5/depu/depu.shtml#intro>  
<http://www.monografias.com/trabajos21/quejas-defensoria/quejas-defensoria.shtml#actuacion>

- Rendir un informe anual ante el congreso.-El Defensor del Pueblo presenta al Congreso un informe anual con el balance de su actividad.

- “Promover y difundir los derechos humanos.- La Defensoría tiene competencia para desarrollar una labor de educación y difusión de los derechos de las personas”<sup>9</sup>.

**LA PROTECCION AL CONSUMIDOR.-** Aun cuando muchas veces se habla de manera despectiva de la “sociedad de consumo”, la acción de consumir es inherente al ser humano. Desde muy pequeños, los niños ya son sujetos activos del consumo y cada vez más temprano toman decisiones de compra o al menos influyen sobre sus padres en la adquisición de bienes. Es por ello la importancia de incorporar en la educación la temática del consumidor racional y el conocimiento de sus derechos como tal.

Sin embargo con el consumo generalmente no sucede lo mismo que con muchas otras actividades humanas, para las cuales tratamos de aprender y de capacitarnos previamente con miras a obtener los mejores resultados.

Algunas personas piensan que para ser consumidor sólo es necesario tener dinero o acceso a fuentes de financiamiento para pagar lo que se compra. Pero aun teniendo suficiente dinero, si no conocemos las cualidades o los efectos de los productos o servicios que compramos, nuestra economía y hasta nuestra salud pueden resultar perjudicadas.

Hasta ahora, los consumidores han sido más bien pasivos en lo referente a la defensa de sus derechos, incluso frente a los problemas que puedan derivar de las relaciones de consumo. Es por eso que, a nivel nacional e internacional, se ha reconocido la necesidad de dotar al consumidor del derecho de ser educado e informado.

“En consecuencia, la información y la educación del consumidor son imprescindibles, para mantener el equilibrio entre las posiciones de proveedores y consumidores, lo que

---

<sup>9</sup><http://www.monografias.com/trabajos5/depu/depu.shtml#intro>  
<http://www.monografias.com/trabajos21/quejas-defensoria/quejas-defensoria.shtml#actuacion>

significará aumentar el nivel de bienestar social, con acceso a una mejor calidad de vida de toda la población”<sup>10</sup>.

El derecho del consumo o la protección al consumidor hace parte de una tendencia del derecho privado moderno, encaminada a la búsqueda del equilibrio contractual en ciertas relaciones jurídicas que son consideradas asimétricas o desproporcionadas por la calidad de las partes que intervienen en ésta. El desarrollo de los medios de producción, de publicidad y de mercadeo a que tienen acceso los productores y distribuidores de bienes y servicios, los colocan en una posición de dominio frente a la parte débil de la relación contractual, a saber, el consumidor.

Según los tratadistas españoles Botana García y Ruiz Muñoz; el ámbito al que se puede extender la protección, puede distinguirse en dos vertientes: La protección indirecta y la directa. La primera alcanza todo el quehacer de los poderes públicos y en especial a la ordenación del mercado interno, la libertad de competencia, regulación de los monopolios, la política de precios, el control de las importaciones y otros. Mientras que la protección directa se realiza mediante la atribución de derechos concretos a favor de la persona que consume, o sea, el consumidor.

“COMENTARIO”.- La defensa de los derechos del consumidor se encuentra sus orígenes en los Estados Unidos al comienzo de 1900 y en las posguerras de la segunda guerra mundial al cual adquieren un impulso.

Esta tendencia es de aceptación mundial hoy en día, y la mayoría de los Estados han desarrollado estatutos de protección al consumidor, a pesar de las voces críticas que aparecieran en defensa de la igualdad de las partes en la relación jurídica o de la autonomía de la voluntad como principio rector de las relaciones jurídicas entre particulares”<sup>11</sup>. Dentro del estudio del derecho del consumo, por tratarse de un estatuto

---

<sup>10</sup> <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/897/1/dc142.pdf>

<sup>11</sup> <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/897/1/dc142.pdf>

proteccionista, resulta esencial la noción de consumidor como elemento delimitador del ámbito de aplicación de la ley. El consumidor hace parte, junto con el productor o profesional, de un vínculo obligacional de caracteres especiales que emérita la tutela jurídica del Estado Principalmente de la parte más débil de la relación de Consumo que es el Usuario o Consumidor.

### **DEFENSORÍA DEL PUEBLO: BREVE SINOPSIS EN ECUADOR**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es una institución joven. Su creación se cristalizó en 1996, dentro del proceso de reformas constitucionales planteadas en consulta popular por el ex presidente Sixto Durán Ballén. En febrero de 1997, en la presidencia de Fabián Alarcón, se promulgó la primera Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, instrumento que fijó los lineamientos jurídicos y administrativos de la institución. En tal virtud, la Defensoría del Pueblo nace para tutelar los derechos y garantías individuales y sociales invocados en la Constitución y los consagrados en el derecho internacional. Su ámbito de acción no sólo se circunscribe al sector público, sino que abarca también al sector privado.

Desde 1997 hasta julio de 2008, el ex Congreso Nacional nombró tres Defensores del Pueblo: (Julio César Trujillo, Milton Álava Ormaza, Claudio Mueckay Arcos)

En 2008 la Asamblea Constituyente nombró a un defensor (Fernando Gutiérrez Vera)

En diciembre del 2011, la Asamblea Nacional posesionó al actual defensor del pueblo, Ramiro Rivadeneira Silva, cuya elección se dio mediante un proceso de selección ciudadana.

### **EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

DEFINICION DE EMPRESA PÚBLICA.- Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, y tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean para la

realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

**DEFINICION DE EMPRESA PRIVADA.-** Una empresa privada o corporación cerrada es una empresa dedicada a los negocios cuyos dueños pueden ser organizaciones no gubernamentales, o que están conformadas por un relativo número de dueños que no comercian públicamente en la acciones de bolsa.

**CONCEPTO DE PERITAJE.-** “Es el examen y estudio que realiza el perito sobre el problema encomendado para luego entregar su informe o dictamen pericial con sujeción a lo dispuesto por la ley”<sup>12</sup>.

**SERVICIOS PRIVADOS.-** “Son todos aquellos entregados por empresas privadas y por esto nosotros pagamos un precio por este servicio.

**SERVICIOS PÚBLICOS.-** Son los entregados por personal como nuestro gobierno que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del Estado.

**Accesibilidad.-** Lo permite que cualquier ciudadano pueda acceder a ella, de manera rápida y sin intermediarios, es decir, sin el patrocinio de un abogado, para presentar quejas contra los actos que atenten el goce y ejercicio de los derechos y libertades fundamentales.

**Flexibilidad.-** Al utilizar procedimientos ágiles que no poseen formalismos innecesarios y que además son gratuitos.

---

<sup>12</sup><http://www.monografias.com/trabajos34/prueba-pericial/prueba-pericial.shtml#conceperit>  
<http://threeeroughtgirl.blogspot.com/2013/04/cual-es-la-diferencia-entre-servicio.html><http://es.slideshare.net/gpaolALpzd/empresas-publicas-y-privadas>

**Credibilidad.-** Que surge como consecuencia de la independencia que se concede al "Ombudsman" en mayor o menor grado; pues, si esta institución, que por sí misma garantiza a una sociedad cierta seguridad jurídica, está expuesta a los vaivenes políticos, si no fuera independiente de otras funciones del Estado, su credibilidad disminuiría considerablemente

**Defensor.-** “Persona encargada de la defensa de un acusado, puede ser defensor particular si es contratado para un asunto concreto; defensor de oficio, si es nombrado por el Estado para defender a alguien que carece de medios para defenderse; defensor judicial si es nombrado por el Juez para representar y amparar a menores.

**Defensor del Pueblo.-** “Funcionario que, en distintos sistemas jurídicos, tiene a su cargo la defensa de los intereses del pueblo o de sus integrantes, frente a los poderes públicos. El método de su designación varía sustancialmente de uno a otro país, pues mientras en algunos es designado por voto popular en otros es elegido por el parlamento o por otras autoridades”

Persona delegada para que de manera idónea logre la promoción, tutela y defensa de los derechos humanos consagrados universalmente en las constituciones de los estados; por lo tanto su nombramiento consta en la Constitución del Estado. En el caso del Ecuador, se rige por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y en función de ella se establece el órgano de la Defensoría del Pueblo.

**Derechos Humanos:** “La Declaración Universal de los Derechos Humanos del Hombre, fue aprobada por las Naciones Unidas en 1948..., Cuando se habla de derechos humanos se hace referencia a la transgresión supuesta o real del respeto que el Hombre merece como individuo, como ciudadano y como integrante de la comunidad universal.

**Usuario.-** “Es el Titular de un derecho real de uso. El que usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio.

**Derecho del consumidor.-** Para la ciencia social de economía, “un consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el 19 productor o el proveedor de bienes o servicios”.

Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado. A captar a esta persona o personas, organización u organizaciones, dirige el marketing todas sus acciones. En tal sentido el consumidor de una u otra forma es el usuario final de un bien o producto.

En tal sentido, todos los seres humanos mientras nos relacionamos en algún momento somos consumidores y dentro de este aspecto, tenemos el derecho de disponer de bienes y servicios públicos y privados de óptima calidad; además, tenemos el derecho de elegirlos con libertad, pero previo a esa elección es preciso solicitar y recibir la información pertinente veraz y adecuada sobre el producto a comprarse, su contenido y características.”<sup>13</sup>

### **Relación de Consumo, Proveedor Consumidor.**

**Consumidor.-** Toda persona natural o jurídico 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 incluiría usuario.

La ley define los términos anunciante, consumidor, contrato de adhesión, derecho de devolución al consumidor por compras realizadas vía telefónica, internet, catálogo, correo u otros similares, especulación, información básica comercial, oferta, proveedor, publicidad, publicidad abusiva o engañosa, servicios públicos domiciliarios, distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores, prestadores de servicios a los consumidores.

---

<sup>13</sup><http://www.monografias.com/trabajos34/prueba-pericial/prueba-pericial.shtml#conceperit>  
<http://threeroughtgirl.blogspot.com/2013/04/cual-es-la-diferencia-entre-servicio.html>

**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.

**Exigencias al Proveedores.-**“Por otra parte, se exige a los proveedores a suministrar la siguiente información básica: precio, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto; montos adicionales por impuestos y otros recargos; precio unitario expresado en medidas, peso y/o volumen, si la naturaleza del bien lo permite. La información deberá expresarse en castellano. En los productos durables, deberá hacerse constar la garantía y en qué consiste la misma. En productos deficientes y usados deberá indicarse este particular. En productos mejorados mediante trasplante de genes o manipulación genética, deberá resaltarse este aspecto en la etiqueta”<sup>14</sup>

## **4.2. MARCO DOCTRINARIO.**

### **Expansión de la Doctrina.**

En una ensoñación muy suya, el filósofo José Ortega y Gasset recordaba una magistratura llamada “inspector de la unanimidad” que se había instituido en el estado griego de Heraclea, en el siglo IV antes de J.C.: “Yo he dejado muchas veces vagar la mente en torno a ese título oficial tan sugestivo y, aunque detesto todo cargo público, sólo ése me hubiera complacido ejercer”. Él no lo sabía, pero al filósofo le hubiera gustado ser Defensor del

Pueblo, esa institución nacida en los países nórdico-europeos y difundidos, no sin importantes variaciones, por todo el mundo. Es toda una historia. O un conjunto de

---

<sup>14</sup> <http://es.slideshare.net/onlinedpe/ley-organica-de-defensa-del-consumidor>

historias que convendrá repasar separadamente, pues la idea y la misma evolución del Defensor del Pueblo tiene su suelo en dos ejes: por un lado los Derechos Humanos, desde sus múltiples declaraciones ‘nacionales’ hasta su internacionalización, institucionalización y efectiva aplicación; por otro, la creciente implantación del Estado social de Derecho, que supone una ampliación (de hecho multiplicación) de la Administración que comporta a menudo desvíos y malas administraciones que, a su vez, hay que controlar y redirigir. Entre ambos ejes nace y se desarrolla esta institución del Defensor del Pueblo. A veces se tiende a tener más en cuenta uno que otro, pero son los dos y su compleja historia (especialmente el relativo a los Derechos Humanos) lo que explican su nacimiento. “Lo llamamos Defensor del Pueblo, que es el nombre que ha adoptado en España y con el que predominantemente se le conoce en Latinoamérica, pero también usaremos, muy a menudo de una forma indistinta, el nombre de origen escandinavo con el que se le conoce en todo el mundo: Ombudsman”<sup>15</sup>.

#### **4.2.1. ANTECEDENTES, ORIGEN Y CAUSAS DE APARICIÓN.**

Los **antecedentes** de la *Defensoría del Pueblo* (DP) están en “*El Justicia de Aragón*” y retrocediendo más atrás tenemos el “*Tribuni Plebis*” o ‘Defensor de los plebeyos’ de Roma.

El **origen** de la DP llamado también *Defensor de los Ciudadanos* está en la institución del Derecho sueco denominado “*Ombudsman*” que quiere decir ‘procurador’, ‘comisionado’, ‘mediador’ o ‘proveedor de justicia’.

La DP se popularizó a partir de la II Guerra Mundial y se ha desarrollado especialmente en el continente americano.

Como **causas** para la aparición de la DP están: la extrema burocratización y las dictaduras, que hicieron necesaria la creación de esta institución.

---

<sup>15</sup> EL LIBRO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, 2003 Antonio Mora con la colaboración de María José Imbernon García Madrid España.

A través de sus sugerencias se hizo más efectiva la gestión ciudadana, por medio de un procedimiento ágil y expeditivo más accesible a los particulares.

La mayoría de los países latinoamericanos está caracterizada por un pasado político donde los regímenes de facto se impusieron generando sistemáticas vulneraciones a los derechos humanos (DD. HH). En un principio la defensa de los derechos de las personas fue asumida por iniciativas de organizaciones de la sociedad civil y algunas entidades religiosas. “La reforma constitucional de 12 de agosto de 1994; (Gob. Gonzalo Sánchez de Lozada) Incorpora nuevas instituciones: el Consejo Nacional de la Judicatura, el Tribunal Constitucional y el **Defensor del Pueblo**, llamado a si en ese tiempo”<sup>16</sup>.

### **ALGUNOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS PRECURSORES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.**

La historia nos enseña que a lo largo de los siglos antes y después de Cristo ya existieron instituciones relacionadas con la defensa de los derechos fundamentales de los administrados eventualmente violados por las instituciones estatales; y las que podrían ser consideradas como precursoras del Defensor del Pueblo.

En la antigua Atenas, Grecia, existieron funcionarios que eran elegidos por el Consejo de los Quinientos llamados “*Euthynoi*”. Ellos se ocupaban de mantener el orden, la disciplina, la armonía y la "vigilancia sobre los funcionarios gubernamentales con el objeto de asegurar el cumplimiento de los acuerdos adoptados por dicho Consejo."8 A partir de las denuncias de los ciudadanos realizaban investigaciones como también las hacían por propia iniciativa y proponían el juzgamiento de los infractores.

En Esparta o Lacedemonia, tras la anexión de Amyclas, se reformó la Gran Retra, 700 a C. - constitución que según la leyenda fue redactada por Licurgo – y de ella conocemos: la diarquía (gobierno de dos reyes) gerusía (consejo de ancianos) y la Apella con potestad de veto sobre las decisiones. Por dicha reforma se crea el Consejo de los

---

<sup>16</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116693](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116693)  
<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBOQFjAA&url=http%3A%2F%2Fp3.usal.edu.ar%2Findex.php%2Fiushistoria%2Farticle%2Fdownload%2F1664%>

Éforos, cinco ciudadanos elegidos por la Asamblea, el que asume la defensa de los privilegios de la nobleza frente al poder real y al de los ilotas. Además “controlaba las actividades municipales, con poderes disciplinarios sobre el rey y los funcionarios., desempeñando también funciones jurisdiccionales”. “La institución llamada Eflorat, fue creada en el año 750 a C.”<sup>10</sup>, contrapesaba..., el poder de los reyes y del senado.

“Sobre los orígenes de la China nada se sabe y solo contamos con datos seguros a partir del siglo VIII a C. Bajo la dinastía Han -siglo II a C. al siglo II d. de C. y período en que se introdujo el budismo - existió un funcionario denominado Ya el que ejercía control sobre la administración imperial”<sup>17</sup>.

En Persia, actualmente Irán, en la época de Ciro 558-528 ?a C. existió un funcionario denominado “O olho do Rei” con facultades de control sobre los funcionarios.

Desde la Edad media, Venecia era una república aristocrática, muy próspera y bajo el gobierno de los dux extendió sus dominios. En el siglo XV el Consejo de los Diez ejerció un activo control sobre la burocracia de la ciudad.

En la península Ibérica y durante el período de la dominación musulmana habría existido, según algunas fuentes, un precedente del defensor del pueblo. "al Sahib-al-Mazalin" y en el siglo XII encontramos al Justicia Mayor en Aragón. Este funcionario fue instituido "como consecuencia del largo proceso de resistencia de la nobleza aragonesa al ejercicio de un poder real omnímodo".

En el siglo XVIII, Turquía contaba ya con una "repartición superior de justicia que ejercía vigilancia sobre los funcionarios con el fin de asegurar el respeto y la obediencia a la ley islámica".<sup>15</sup> Esa repartición dice Jorge Mario Quinzio F. fue "la que inspiró al rey suevo Carlos XII a la creación en su país del cargo de Supremo representante del Rey".

---

<sup>17</sup><http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBOQFjAA&url=http%3A%2F%2Fp3.usal.edu.ar%2Findex.php%2Fiushistoria%2Farticle%2Fdownload%2F1664>

“El emperador de Rusia, Pedro I el Grande 1672-1725, reformó la administración siguiendo los modelos de las naciones de Europa. En 1722 creó el cargo de Procurador General con las facultades de cautelar el desempeño de los funcionarios. Dicho cargo sería conocido también “como *o olho do Rei*”<sup>18</sup>.

### **Orígenes Mundiales del Defensor del Pueblo.**

La institución del Ombudsman ha estado presente en casi todos los momentos históricos de la humanidad. A lo largo de la historia, esta institución ha evolucionado de tener las funciones de fiscalizar y supervisar las actividades de los funcionarios de gobierno a la de cumplir esa función junto a la vigilancia del respeto a los derechos humanos, tal como se conoce actualmente.

La historia del Defensor del Pueblo en el mundo comienza en Grecia en las ciudades de Esparta y Atenas, las cuales estaban prácticamente unificadas entre los siglos VIII y VI AC. -entre los años 700 y 500 AC.-, cuando los "Eflora" en Esparta y los "Euthynoi" en Atenas, se dedicaban a controlar las actividades de los funcionarios del gobierno y las actividades municipales.

“Asimismo, en la República Romana surge una institución para la protección y defensa de los derechos fundamentales hacia el siglo IV AC. Con la caída de la Monarquía y el surgimiento de la República se hizo más palpable la división entre clases sociales - patricios y plebeyos- por lo que la lucha de estos últimos en aras de lograr una igualdad social o, al menos, mejores condiciones de vida los llevó a tomar la decisión de salir de Roma, retirándose al monte Aventino, -aproximadamente en el 509 AC.- logrando entonces que los patricios hicieran la importante concesión de permitirles elegir dos Magistrados plebeyos para que les representasen y velasen por sus intereses. A estos funcionarios se les conoció como los *Tribuni Plebis*. Estos tenían derecho de veto y de

---

<sup>18</sup>[http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBOQFjAA&url=http%3A%2F%2Fp3.usal.edu.ar%2Findex.php%2Fiushistoria%2Farticle%2Fdownload%2F1664%2F2097&ei=Ih1JVeZ-J8imNq2DgIAI&usg=AFQjCNG\\_WAfCxTsUe-DUXecDu8KtdQR72A&bvm=bv.92291466,d.eXY](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBOQFjAA&url=http%3A%2F%2Fp3.usal.edu.ar%2Findex.php%2Fiushistoria%2Farticle%2Fdownload%2F1664%2F2097&ei=Ih1JVeZ-J8imNq2DgIAI&usg=AFQjCNG_WAfCxTsUe-DUXecDu8KtdQR72A&bvm=bv.92291466,d.eXY)

oponerse a las decisiones de todos los Magistrados, así como a las de los Cónsules y a las del Senado Romano.”<sup>19</sup>

“Por su parte, en el Imperio Persa, durante el reinado de Ciro –entre 560 y 529 AC.- este encargó al "Ojo del Rey" el ejercicio de un contralor sobre la actividad de todos los funcionarios”<sup>20</sup>.

Más tarde, en la China de la dinastía Han –del siglo III AC. al año 220 DC.- el Emperador destacó a un funcionario, denominado *Yan*, para que ejerciera un contralor sistemático y permanente destinado a la supervisión de la administración imperial y sus funcionarios, recibiendo las peticiones del público contra lo que se denominaban "injusticias administrativas".

En la Época Bizantina –de 395 a 1453 DC.- surge la figura del *Defensor Civitatis* o Defensor de la Ciudad, el cual tenía la misión de proteger a los humildes contra las arbitrariedades de los gobernantes.

En Venecia, en el siglo XV, el *Consejo de los Diez* controló los excesos burocráticos de la ciudad con probada eficacia.

En el siglo XVI, el Gran Senescal de Suecia -quien actuaba como un verdadero inspector de los tribunales de justicia- exponía ante el rey las anomalías que advertía en la administración de justicia, constituyéndose así en el predecesor del control administrativo que ejercería más tarde el Ombudsman. En 1713 el Rey Carlos XII nombra al primer Procurador Supremo, funcionario encargado de velar por que los servidores públicos cumplieran fielmente las leyes y los estatutos del reino. En efecto, fue en Suecia donde nació la figura del Ombudsman con sus actuales características, tal

---

<sup>19</sup>[http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBOQFjAA&url=http%3A%2F%2Fp3.usal.edu.ar%2Findex.php%2Fiushistoria%2Farticle%2Fdownload%2F1664%2F2097&ei=Ih1JVeZ-J8imNq2DgIAI&usg=AFQjCNG\\_WAfCxTsUe-DUXecDu8KtdQR72A&bvm=bv.92291466,d.eXY](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBOQFjAA&url=http%3A%2F%2Fp3.usal.edu.ar%2Findex.php%2Fiushistoria%2Farticle%2Fdownload%2F1664%2F2097&ei=Ih1JVeZ-J8imNq2DgIAI&usg=AFQjCNG_WAfCxTsUe-DUXecDu8KtdQR72A&bvm=bv.92291466,d.eXY)

<sup>20</sup>[http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc\\_iidh\\_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc_iidh_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm)

como la conocemos hoy día, la cual se institucionalizó en 1809 luego de una disputa entre el rey y el parlamento.

“Al constituirse la monarquía parlamentaria y delimitarse las atribuciones de las tres funciones del Estado, se creó un *Justitie Ombudsman* representante del Parlamento, quien actuaría totalmente independiente de éste y tendría el control de la observancia de las leyes por parte de los tribunales y funcionarios, facultándosele para demandar ante la justicia a quienes en el ejercicio de su función hubieren, por parcialidad, favor o cualquier otro motivo, cometido ilegalidades o descuidado el correcto desempeño de los deberes propios de su cargo”<sup>21</sup>.

En su carácter de representante del Poder Legislativo tutelaba los derechos, garantías e intereses de los habitantes.

La institución en Suecia -elevada a rango constitucional- pronto dio innumerables muestras de eficacia. Finlandia, por su parte, la adoptó e incluyó en su Carta Magna de 1919.

Sin embargo, la evolución de la figura del Ombudsman se retrasó hasta el fin de la Segunda Guerra Mundial. Dinamarca la incluyó en su Constitución de 1953 con el fin de crear eminentes garantías para el ejercicio correcto de la administración civil y militar del Estado.

En 1952 se estableció en Noruega para asuntos militares y en 1962 se extendió su mandato para las restantes materias. Posteriormente y debido al interés internacional que surgió por esta figura, sobrevino un período en el que se vio nacer gran cantidad de representantes de tan novedoso medio de control a lo largo de todo el planeta y con distintos nombres:

---

<sup>21</sup>[http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc\\_iidh\\_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc_iidh_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm)

"Ombudsman" en Suecia, "El Contralor del Estado" en Israel, "Proveedor de Justicia" en Portugal, "Mediador" en Francia, "Defensor Cívico" en Italia, "Comisionado Parlamentario" en Gran Bretaña y "Defensor del Pueblo" en España , entre otros.

Es así como la figura del Ombudsman, tal y como la conocemos hoy, se fue incluyendo dentro de las legislaciones y constituciones de los países. En América Latina ha estado presente en las últimas dos décadas teniendo como principal inspiración la institución del Defensor del Pueblo de España.

“Para el 2003 el número de oficinas del Ombudsman se ha cuadruplicado y hoy incluye oficinas tanto en Estados con sistemas democráticos firmes como en países con democracias más recientes”<sup>22</sup>. Además, la Unión Europea ha creado un Ombudsman Europeo conforme al Tratado de Maastricht, cuyo primer titular fue designado en 1995.

“A Mi Criterio”.- Por diversas circunstancias las relaciones entre el Estado y los ciudadanos no solo pueden ser muy complejas sino también perjudiciales y difíciles pese a que el Estado tiene el deber de proteger a las personas. Para contribuir a resolver

Los daños y perjuicios que el Estado o los particulares provoca cuando no cumple su deber fundamental muchos países, respetando las funciones del Poder Judicial, han creado Fiscalías Defensorías y Contralorías a fin de resolver las infracciones al derecho administrativo o institucional. Pero estas instancias tampoco han logrado soluciones totales y satisfactorias.

Actualmente es una realidad que la relación individuo - Estado, considerado este como administrador, ya no puede enmarcarse en las técnicas tradicionales, sino que para proteger o tutelar los derechos de los individuos garantizados por la Constitución debe "regirse por principios de equidad para equilibrar las relaciones entre desigual.

---

<sup>22</sup>[http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc\\_iidh\\_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc_iidh_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm)

### **Orígenes del Defensor del Pueblo en América Latina.**

Los antecedentes de esta figura en nuestro continente se ubican durante el Imperio Inca en el que existía una figura conocida como el "Trucuyricuy" (el que todo lo ve) y quien estaba encargado de vigilar el funcionamiento del Concejo Imperial. Con la llegada de los españoles se crea el denominado "Protector de los Indios" a iniciativa de Fray Bartolomé de las Casas. Asimismo, hay antecedentes históricos en el Derecho de Indias, mediante el cual el denominado "Veedor del Rey" ejercía las funciones de comunicar al Monarca los reclamos o las injusticias cometidas por los virreyes.

“Sin embargo, el proceso de creación e incorporación de la institución del Ombudsman en el ordenamiento jurídico moderno latinoamericano surge en los años noventa, al iniciarse el denominado período de “transición a la democracia” mientras finalizaban en el mundo la guerra fría, el mundo bipolar y la doctrina de la seguridad nacional, que dominaron la región durante prácticamente toda la segunda mitad del siglo XX”<sup>23</sup>.

En cierta forma esta institución puede considerarse como uno de los indicadores del cambio, pues hasta entonces los Estados de la región habían carecido de instituciones de control y fiscalización de las actuaciones de sus funcionarios en lo concerniente a los derechos humanos.

Puede decirse que este fenómeno de la expansión del Ombudsman surge como respuesta a la debilidad institucional que se daba en algunos Estados, así como a las graves violaciones cometidas durante la dictaduras militares y los conflictos internos que golpearon la región latinoamericana en los años 70 y 80, por lo que se le asignó como tarea principal la de proteger los derechos fundamentales. Es así como surge el prototipo latinoamericano, calificado por el jurista mexicano Jorge Madrazo como el *Ombudsman Criollo*.

El Defensor del Pueblo latinoamericano se ha basado en el modelo sueco y en el español y se ha desarrollado de acuerdo con las necesidades en cada país, pretendiendo

---

<sup>23</sup>[http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc\\_iidh\\_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc_iidh_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm)

de esta manera responder al llamado de los pueblos que exigen poseer un mecanismo de control de los abusos de las autoridades y de los particulares.

Sin embargo, y a pesar de que esta figura surge con base en los modelos ya mencionados, en América Latina se produce el nacimiento de un nuevo modelo - vinculado a los desarrollos constitucionales de las transiciones democráticas y el fin de regímenes autoritarios- al que se le agregan dos elementos fundamentales aunados a los de la figura clásica. “Por un lado, se le otorgan funciones explícitas y prioritarias en la defensa de los derechos humanos, sin dejar de tener las competencias globales de control no jurisdiccional de los actos de la Administración Pública y, por otra parte, se le otorga competencia para transferir los expedientes al Ministerio Público a fin de que este pueda iniciar, cuando proceda -o enriquecer en su caso-, los procesos judiciales cuando existen hechos delictuosos que ameritan persecución penal; además, cumple una función de promoción y educación”<sup>24</sup>.

En los países latinoamericanos el Ombudsman consigue a menudo ser una entidad más efectiva en la protección de derechos que los remedios judiciales disponibles, además de cumplir un papel complementario importante en la solución de conflictos. Esto lo logra dadas sus características particulares, como no estar sujeto a formalismos ni rigurosidades jurídicas para el tratamiento de los casos que por violación de derechos humanos le son presentados; por ser una entidad gratuita que atiende a cualquier persona que se crea lesionada en sus derechos, y por haber sido establecidas como entidades autónomas de otras instancias estatales, entre otras.

Actualmente existe una institución de esta naturaleza en casi todos los países de la región. Los únicos que actualmente no cuentan con un Ombudsman son Uruguay, República Dominicana y Chile.

A continuación analizaremos la situación socio-política en América Latina previa al surgimiento del Defensor del Pueblo para, así, tener una idea más clara de los rasgos

---

<sup>24</sup>[http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc\\_iidh\\_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc_iidh_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm)

particulares de la regulación de esta institución en el ordenamiento jurídico de cada Estado, sus características, mandato y limitaciones.

“Análisis”.- Los Estados latinoamericanos a los que nos referiremos en éste análisis serán solamente aquellos que cuentan con la institución del Ombudsman o Defensor del Pueblo. Estos son: Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú y Venezuela.

Para iniciar el análisis del Defensor del Pueblo u Ombudsman en América Latina es importante destacar en primer lugar su fundamento jurídico, ya que en algunos casos se les ha dado rango constitucional y, en otros, uno meramente legal. Esto resulta de nuestro interés ya que del rango legal que se le dé a cada defensor del pueblo en su Estado respectivo dependerá la incidencia en la seguridad, independencia, imparcialidad, inmunidades o privilegios con las que éste cuenta para desempeñar su cargo”<sup>25</sup>.

#### **4.2.2 DEL DEFENSOR DEL PUEBLO Y SU ROL EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

El Defensor del Pueblo cumple sus funciones sobre todo cuando en la solución de conflictos utiliza la conciliación, no es una labor que resulte fácil de realizar, debido principalmente a la falta de actitud positiva para el cumplimiento de las obligaciones propias tanto en la administración pública como en la privada, y que motivan la intervención de la Defensoría del Pueblo y otras instituciones cauteladoras de los derechos de los ciudadanos, consumidores o usuarios, y de todo aquel que se sienta perjudicado en sus derechos.

Haciendo un análisis pormenorizado del rol del Defensor del Pueblo y sus Adjuntos, les corresponde: examinar la queja, cumplir con las normas jurídicas establecidas en el ordenamiento jurídico, no debiendo interferir en el desarrollo de los procedimientos

---

<sup>25</sup>[http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc\\_iidh\\_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/ombudsnet/docs/doctrina/doc_iidh_ombudsman/el%20defensor%20del%20pueblo.%20la%20experiencia%20latinoamericana%20final.htm)

administrativos o judiciales así como respecto de los plazos y términos de prescripción y caducidad en los mismos procedimientos, que pudieran producir la suspensión, interrupción o culminación de los mismos procedimientos de manera indebida, informar al ciudadano que formula la queja como al funcionario, autoridad o cualquier persona quejada sobre los alcances de la queja y los beneficios de una conciliación eficaz y oportuna, facilitar el diálogo entre las partes, permitiendo que se expresen con libertad y se escuchen con respeto, preguntar a las partes en relación con lo que estuvieran manifestando, con la finalidad de aclarar el sentido de alguna afirmación o para obtener mayor información que beneficie al procedimiento de conciliación, identificar el o los problemas centrales y concretos sobre los que versará la conciliación, tratar de ubicar el interés de cada una de las partes, enfatizar los intereses comunes de las partes, incentivar a las partes a buscar soluciones satisfactorias para ambas.

No le compete al Defensor del Pueblo emitir sanciones, sus resoluciones no tienen carácter vinculante, como ya se lo ha dicho cuando no hay conciliación entre las partes, no queda otra alternativa que acudir a los jueces contravencionales o a la justicia común, según el interés de las partes, y los jueces no están obligados a tomar la resolución emitida sino de acuerdo a la sana crítica.

**PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES** .- En el Ecuador los derechos del consumidor y del usuario tienen fundamento constitucional, manifestada en la Constitución de la República del Ecuador, en la sección novena denominada “Personas usuarias y consumidoras”, el su art 52 en la parte pertinente nos dice: “La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. El art 53 del mismo cuerpo legal manifiesta en la parte pertinente: El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios ya pagados. El art 54 de la misma norma dice: 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 de 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.

El tratadista argentino Juan M. Farina manifiesta que los principales Derechos del consumidor son:

**DERECHO A SER INFORMADO.-** Es un derecho sustancial y representa la columna vertebral del Derecho del consumidor el que se nos proporcione una información adecuada y veraz nos permite actuar, adoptar o posibilitar, con prudencia y responsabilidad, una correcta decisión.”

Es de resaltar que este derecho de información, en la mayoría de los casos, se presenta “débil” o “insignificante” ante el mayúsculo cúmulo informático que obtienen o poseen las empresas; un ejemplo más de su poder económico y negociador.

**DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA SALUD.-** Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

**DERECHO A LA SEGURIDAD.-** Este derecho protege y garantiza que todo producto o servicio ofrecido en el mercado para uso o consumo, esté exento de riesgos para la seguridad, la salud o la vida del consumidor, tanto en el corto como en el mediano plazo; y, además, que no signifiquen un daño al medio ambiente.

**DERECHO DE ELECCIÓN.-** Consiste en la libertad individual del consumidor de acceder a una amplia variedad de productos o servicios para elegir aquel que más le convenga a sus deseos y necesidades, a precios competitivos. Para ello es necesario asegurar la existencia de una libre competencia que permita una oferta variada a precios

competitivos. En el caso de encontrarnos con un oferente monopólico, debemos ampararnos en la seguridad de poder exigir calidad, servicio satisfactorio y precio justo.

**DERECHO DE ACCESO AL CONSUMO.-** Es el derecho a no ser discriminado en la relación de consumo arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios, como una extensión de los derechos ciudadanos al ámbito específico del consumo.

**DERECHO DE RETRACTO.-** Este nuevo derecho era conocido en el derecho romano como el “*pactum displicentiae*” (pacto de desagrado). Era la compra sujeta a la aprobación por el adquirente, quien, con sólo manifestar su disconformidad con respecto a la cosa vendida condicionalmente, recuperaba el precio.

**DERECHO DE ACCESO AL CONSUMO.-** Es el derecho a no ser discriminado en la relación de consumo arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios, como una extensión de los derechos ciudadanos al ámbito específico del consumo.

**DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS.-** Es la protección de los legítimos intereses económicos y sociales del consumidor. Su contenido alcanza desde la exigencia de calidad y eficiencia de los productos y servicios, hasta la existencia de organismos administrativos y judiciales que apliquen, sin demora, una verdadera justicia contractual y, además, a mecanismos de compensación idónea en casos de reparación de daños.

**EL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA.-** Cuando un consumidor es agredido en sus derechos, tiene la posibilidad cierta y efectiva de ser resarcido por los perjuicios económicos y morales que padezca o sufra en caso de infracción a sus derechos.

El acceso a las alternativas de solución de conflictos está desarrollado ampliamente en la Segunda Sección: Acceso a la solución de conflictos.

Los principales derechos del consumidor son aquellos que son elementales para que sus requerimientos se realicen acorde a sus necesidades.

El Derecho a ser informado es muy importante porque toda persona tiene que saber el contenido de lo que va a consumir, a tener conocimiento del producto se encuentra en buenas condiciones; la información es dar noticia de algo en este caso se otorga al consumidor la posibilidad de reflexionar adecuadamente al momento de consumir algún bien o servicio.

El Derecho a la protección de la salud, las personas tiene derecho a consumir alimentos sanos, salubres que no contengan enfermedades, que su consumo no presente peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

El Derecho a la seguridad, se refiere a la seguridad de las personas en lo referente a que no cause riesgos a la salud o la vida del consumidor, tanto en el corto como en el mediano plazo; y, además, que no signifiquen un daño al medio ambiente.

El Derecho de elección, consiste en la libertad que tienen las personas de elegir los bienes y servicios que convengan a sus deseos y necesidades. Por esto la competencia es muy importante puesto que se ofrecen bienes y servicios variados, debido a esto se puede exigir calidad en los bienes y servicios y adquirirlos los que más se ajusten a nuestro presupuesto.

El Derecho de acceso al consumo se refiere al derecho que tienen las personas de gastar los bienes y servicios que crean convenientes.

El Derecho a la protección de los intereses económicos, esto se refiere a la protección de su capital, de que el consumidor no se va afectado su patrimonio por comprar productos de mala calidad o consumir servicios no llene sus expectativas.

El derecho de acceso a la justicia esto es fundamental puesto que se cristaliza la defensa de sus derechos debido a que puede reclamar si son vulnerados; hace efectivos sus

derechos mediante la reclamación ante un el juez pertinente que este haga respetar los derechos que la ley le consagra, puede ser resarcido por los perjuicios económicos y morales que padezca o sufra en caso de infracción a sus derechos.<sup>26</sup>.

## **LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL ECUADOR.**

**ECUADOR.-** En esta legislación, la Defensoría del Pueblo tiene la función de defender y promover los derechos fundamentales, intervenir en conflictos de particulares con la Administración Pública y velar por la calidad de los servicios públicos. En el plano internacional, le corresponde proteger y defender los derechos de los ecuatorianos residentes en el exterior, por las vías diplomáticas o judicial internacional, así como representar al país en foros internacionales sobre las materias de su competencia. Una particularidad del Defensor del Ecuador es que, de acuerdo a la ley, los criterios que fundamenten sus pronunciamientos sobre casos sometidos a su consideración, constituirán doctrina para la defensa de los derechos humanos.

“ **Artículo 96.-** Habrá un Defensor del Pueblo, con jurisdicción nacional, para promover o patrocinar el hábeas corpus y la acción de amparo de las personas que lo requieran; defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales que esta Constitución garantiza; observar la calidad de los servicios públicos y ejercer las demás funciones que le asigne la ley.

El Defensor del Pueblo reunirá los mismos requisitos exigidos para ser magistrado de la Corte Suprema de Justicia; será elegido por el Congreso Nacional de fuera de su seno, con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, luego de haber escuchado a las organizaciones de derechos humanos legalmente reconocidas. “Desempeñará sus funciones durante cinco años, podrá ser reelegido por una sola vez, y rendirá informe anual de labores al Congreso Nacional”<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

<sup>27</sup> <http://www.dpe.gob.ec/images2/descargas/literal%20d.pdf>

Tendrá independencia y autonomía económica y administrativa; gozará de fuero e inmunidad en los términos que señale la ley.” (CPE de Ecuador Art. 96.

**Qué hace la Defensoría del Pueblo.-** La Defensoría del Pueblo de Ecuador es la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior; y los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir. La Defensoría pretende consolidarse como la Institución Nacional de Derechos Humanos autónoma, plural, jurídica, y ética que coadyuve a la construcción de una sociedad, una cultura, una humanidad y un Estado respetuosos de los derechos humanos y de la naturaleza, con este propósito la institución inició un nuevo.

Modelo de Gestión orientado a la excelencia y transparencia, actuando con honestidad e integridad, liderazgo y equidad, pluralismo y solidaridad.

**Cómo protege estos Derechos la Defensoría del Pueblo.**

Atiende peticiones individuales o colectivas relacionadas con amenaza o vulneración de los Derechos Humanos. “Emite medidas de Cumplimiento Obligatorio encaminadas a proteger el ejercicio pleno de estos derechos.

Emite pronunciamientos Públicos cuando existe vulneración de los derechos mencionados.

Establece responsables, recomienda acciones para frenar el acto violatorio y restituye los derechos vulnerados.

Patrocina a las personas, pueblos, comunidades, colectivos, etc.

**Garantías Jurisdiccionales, Tales Como:**

Acciones de Protección por la vulneración de los derechos constitucionales.

Habeas Corpus para recuperar la libertad por detenciones ilegales, arbitrarias o ilegítimas.

“Habeas Data para acceder a la información personal que se encuentra en entidades públicas o privadas.”<sup>28</sup>

Acceso a la Información Pública como un derecho ciudadano.

Acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico.

Acción Ciudadana para demandar colectivamente el respeto de los derechos.

Reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

La Defensoría del Pueblo es una Institución Constitucional en el Ecuador que tiene sus raíces en 1810 cuando Suecia nombra al primer defensor del pueblo o “ombudsman”, con el objeto de garantizar la democracia, luego se le ha ido dando más competencias sobre todo las relacionadas con la defensa de los derechos humanos; en el caso del Ecuador la Defensoría del Pueblo a de propender la defensa de los derechos de los ecuatorianos dentro del país y en el extranjero y de los extranjeros que viven o transitan en nuestro país. Los principios sobre los que se basa la Defensoría del Pueblo son la independencia, accesibilidad, flexibilidad, credibilidad, pero también la gratuidad, informalidad e inmediatez, aplicando los recursos y procedimientos que conlleven a la protección de los derechos humanos de los ciudadanos en el Ecuador. Una competencia específica sobre la que realizo este estudio es la defensa de los derechos del consumidor. En su actuar esta entidad ha de conservar la independencia y autonomía para actuar sólo en pro de la defensa de los ciudadanos. “La Constitución del Ecuador, vigente desde 2008, reconoce la institución de la Defensoría del Pueblo, explicitando

---

<sup>28</sup> <http://www.dpe.gob.ec/images2/descargas/literal%20d.pdf>

que la autoridad máxima de esta institución será nombrado y/o destituido por la Asamblea Nacional, claro está cumpliendo con los procedimientos establecidos para el efecto”<sup>29</sup>

#### **.2.4. LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

La posición de los consumidores en Ecuador es de desequilibrio respecto a la de los proveedores. La sociedad está organizada desde la perspectiva de la oferta y de los proveedores privados o públicos, lo cual obstaculiza la aplicación de los derechos de los consumidores.

La información sobre las características de los bienes y servicios es muy limitada por la propia naturaleza de la relación consumidores- proveedores. Mientras quien produce, distribuye o comercializa conoce cabalmente el bien o servicio, el comprador solamente puede acceder a este conocimiento a través de los datos que se le entrega. Cabe destacar que en la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se han constatado algunas falencias que obstaculizan el cumplimiento de los derechos de los consumidores previstos en la Constitución y en la Ley.

Estas debilidades tienen que ver, entre otras, con la forma como se aplica la Ley por parte de las autoridades encargadas (intendentes y comisarios), lo que impide el acceso adecuado de los consumidores a la justicia y limita las posibilidades de que se les repare e indemnice cuando sea pertinente.

Frente a estas prácticas el consumidor recibe un perjuicio incuantificable y por supuesto la normativa insuficiente es una causal de la misma; pese a ello, considero que es importante la colaboración de todos quienes intervienen en la difusión y recepción de publicaciones realizadas a través de todos los medios de comunicación, del Estado y sus instituciones, ya que solo un trabajo conjunto podrá evitar las constantes actividades

---

<sup>29</sup> <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/2655>  
<http://www.dpe.gob.ec/images2/descargas/literal%20d.pdf>

ilícitas que acaecen a través de esta vía. “Lamentablemente, se ha identificado en el consumidor un alto grado de desinterés e indiferencia ante estas circunstancias, lo cual profundiza más el problema”<sup>30</sup>.

En otros países los consumidores son una verdadera comunidad que trabaja por erradicar las conductas maliciosas e ilegales, en tanto que en nuestro país no existen este tipo de iniciativas ya que la mayoría considera que es un problema del estado y de sus instituciones. Y es que la concientización y prevención del consumidor es uno de los ejes fundamentales para la vigilancia y control de las conductas ilícitas en la aplicación de los derechos del consumidor.

El punto más importante es la educación de los consumidores, puesto que ellos deben asumir su responsabilidad de coadyuvar a la protección de sus intereses. En otros países, ante el apareamiento de esta problemática se ha difundido legislación al respecto y se ha desarrollado diversas alternativas para detener su expansión, incluso los privados han sido participes de soluciones; éstos últimos ya sea proveedores o consumidores con el fin de resguardar las reglas del mercado e impedir que el consumidor pierda credibilidad en sus bienes o servicios y defender sus derechos de las arbitrariedades, respectivamente, se han organizado y creado distintos mecanismos para cumplir con sus fines.

El objetivo esencial de esta tesis es dar a conocer la realidad del consumidor ecuatoriano, los perjuicios de los cuales es objeto, a través del análisis de la legislación de nuestro país sobre el tema, para de esta forma determinar los aciertos y desaciertos de nuestra legislación y proponer soluciones prácticas que otorguen una adecuada y correcta protección de los derechos del consumidor.

Considero también que es deber del Estado y de quienes intervienen en el envío de publicidad, buscando vías adecuadas de prevención de estas malas prácticas.”<sup>31</sup> Mi

---

<sup>30</sup> <http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/handle/123456789/655>

<sup>31</sup> <http://repositorio.uisek.edu.ec/jspui/handle/123456789/655>

motivación principal para elaborar este tema, son constantes abusos de confianza de los consumidores y el estado de indefensión en el cual se encuentra, ya que no puede emprender alguna acción efectiva debido a la insuficiente legislación.” El consumidor es un sujeto vulnerable de por sí, pero ello se le debe sumar las condiciones propias de la publicidad.

El Estado ecuatoriano a través del artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, garantiza el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de excelente calidad y a poderlos elegir de manera libre y voluntaria, y a contar con una información precisa y no engañosa acerca del contenido y características de los mismos. Además, consagra en el numeral 16 del artículo 66 del ordenamiento constitucional, se consagra el derecho a la libertad de contratación, y en el numeral 25 del mismo artículo se ratifica el derecho de las personas a acceder a bienes y servicios de calidad y a recibir información sobre sus cualidades.

Los derechos constitucionales antes mencionados son vulnerados por la celebración de contratos de adhesión, que son aquellos que se caracterizan porque sus cláusulas son establecidas de forma unilateral por el proveedor, utilizando para ello contratos impresos o formularios, sin que el consumidor tenga la oportunidad de discutir su contenido, afectándose de este modo su derecho a la libertad de contratación.

Además el contrato de adhesión, viene siendo utilizado en la sociedad ecuatoriana, en perjuicio de los intereses de los consumidores, quienes suscriben contratos de adhesión, por los que posteriormente se les exige el pago de cantidades de dinero que afectan de manera grave su patrimonio. “La situación descrita anteriormente, representa una problemática, que se basa en la inadecuada regulación del contrato de adhesión en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la cual vulnera los derechos de los consumidores, por la existencia de vacíos jurídicos, como la falta de una disposición jurídica que determine la normativización de los formularios y anexos que se emplea en

los contratos de adhesión, por parte del Instituto Ecuatoriano de Normalización, bajo principios de legalidad”<sup>32</sup>.

El Ecuador cuenta con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor cuyo objeto es normar las relaciones entre los proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes. (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

Entre los derechos del consumidor se señala el “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”. Asimismo, entre las obligaciones del consumidor está “ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido.

El ciudadano tiene derechos como consumidor, por ello el Ministerio de Industrias y Productividad (Mi pro) brinda asesoría, además de que recibe quejas o denuncias en el caso de que en alguna relación de consumo se produjera alguna anomalía.

La consulta es una asesoría especializada a consumidores, proveedores y población en general sobre los derechos, y obligaciones de estos contemplados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento.

“Establece los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor”<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/4527>

<sup>33</sup> <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/4527>

Por la consideración antes manifestada es necesario dotar a un Organismo Público como a la Defensoría del Pueblo que goza de un importante posicionamiento, social para que tenga facultades más amplias en la imposición de sanciones percusión para la afectuosidad y reparación de los Derechos del Consumidor.

### **4.3. MARCO JURÍDICO.**

#### **4.3.1. La Institución de Defensoría del Pueblo del Ecuador según la Constitución de la Republica.**

La Constitución de la República del Ecuador en el Capítulo II denominado Derechos del Buen Vivir en el art 13 dice “Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria.

Todo ciudadano tiene derecho a consumir alimentos saludables que se encuentren en buen estado que sean benéficos para su desarrollo físico y mental, que al momento de adquirirlos nuestro dinero no se vea afectado por comprar algún producto en pésimas condiciones lo cual además de afectar nuestra economía afecta nuestra bienestar corporal por las enfermedades que puede causar consumir alimentos en mal estado. El Estado a través de sus leyes promoverá que los alimentos que consumamos sean de óptima calidad que sean aptos para el consumo humano lo cual para que se cristalice se debe realizar normas acordes a las necesidades de las personas.

“En nuestra Constitución, existen numerosos artículos que versan sobre los derechos del consumidor que en ocasiones se denominará la compra o venta de bienes y servicios sean estos públicos o privados, pero de manera específica encontramos el Capítulo Tercero denominado Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, Sección

Novena, donde se trata el tema de las personas usuarias y consumidoras, en los artículos del 52 al 55, en los cuales de manera amplia se aborda el tema.”<sup>34</sup>

Primero, la Constitución en el Art. 52, garantiza el derecho que tienen todas las personas para “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”. Es importante que el propio Estado asuma la tarea de proteger a los consumidores sobre la calidad de los productos, bienes y servicios que se ofertan en el mercado, además que la información sea precisa sobre el contenido y características y que de no lograrse sinceridad en el ofertador hayan medidas para revocar el contrato de compraventa sin mayor dilación. Para efectivizar esto entonces aparecen las normas, mecanismos de control de calidad y procedimientos que favorezcan al consumidor cuando éste sea vulnerado en sus derechos, garantizando la indemnización por daños y perjuicios ocasionados por un bien o servicio de mala calidad ofertado sea por la empresa privada, mixta, pública o social. La única salvedad que plantea la Constitución de la República del Ecuador, es el hecho de tratarse de caso fortuito, donde se libera de responsabilidad al ofertador de servicio; así lo establece el Art. 52, segundo inciso parte final.

“El Art. 53, pone como mandato que “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”. Si bien es cierto este artículo sólo hace referencia a las empresas e instituciones públicas, pero esto debiera ser una tarea emprendida por todas las personas que prestan bienes y servicios sean públicos o privados, aunque entiendo que esto lo dispone la Constitución para complementarlo con el inciso 2º donde se manifiesta que el Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos, aunque la Constitución de 1998, era un poco más drástica aunque menos efectiva, pues esta se recordará si bien es cierto manifestaba que el Estado respondería civilmente por la negligencia o

---

<sup>34</sup> [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

descuido, pero también se guardaba el derecho de repetición frente al servidor público que hubiere incurrido en negligencia, descuido e inclusive mala fe, que de comprobarse se trataría entonces de un delito penal.”<sup>35</sup>

En la Constitución de la República del Ecuador, de 2008, se prevé el derecho de repetición, “El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas”.

El Art. 54, responsabiliza civil y penalmente a las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, cuando realicen la prestación del servicio de manera deficiente o cuando oferten productos defectuosos o cuando realicen publicidad engañosa. Lo mismo que se dijo en el artículo anterior cabe aquí, sólo se trata el caso de la empresa pública y no se dice lo mismo de la empresa privada, salvando la excepción de 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, que si se aborda de manera explícita.

Finalmente, y para culminar con este tema, es preciso hacer referencia el Art. 55 de la Constitución de la República del Ecuador, plantea el derecho de constituir asociaciones de consumidores en los siguientes términos: “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”.

Si bien es cierto, la Constitución del Ecuador, manifiesta que cualquier consumidor, tiene derecho a exigir sus derechos y que para ello no es preciso estar asociado, también es preciso aprovechar este momento político y social para promover espacios de asociación de consumidores, pero quizá la Constitución podría ser un poco más

---

<sup>35</sup> [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

explícita, y comprometer a instituciones como la Defensoría del Pueblo en la tarea de emprender en campañas para la educación e información sobre los derechos del consumidor y motivar a procesos asociativos en torno al consumo generalizado de bienes y servicios.

Ya fuera de este capítulo destinado única y exclusivamente a los derechos del consumidor, de manera transversal la Constitución ecuatoriana en diferentes momentos vuelve a hacer referencia al tema, puesto que se trata de un interés social ampliamente requerido, pues de una u otra manera todos y todas las ecuatorianas somos consumidores y a diario estamos expuestos a ser vulnerados en este derecho humano y fundamental, mucho más cuando se trata de bienes y servicios que pueden afectar a nuestros derechos intangibles sean estos la vida, la familia, el deterioro de la economía; entre otros. Frente a ello el Art. 66, vuelve a garantizar y reconocer a las personas en el 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”. Quizá sea redundar, pero, lo que quiso decir la Asamblea es que se trata de un derecho que estará profundamente vigilado que el vendedor no debe producir publicidad engañosa.

Si bien es cierto, el derecho del consumidor es una garantía constitucional del Estado hacia sus habitantes, pero también es una responsabilidad ciudadana, cuando en el Art. 83, numeral 9 nos dice que es responsabilidad de los ecuatorianos y ecuatorianas “Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios”, eso motiva a que estemos pendientes y vigilantes no sólo de nosotros, sino a tener una actitud responsable frente a otros consumidores.

Como una garantía del buen vivir, se establece que las organizaciones, pueblos y nacionalidades indígenas y otras colectividades, se encuentra el Art. 278, numeral “2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental”, con lo que se garantiza otras formas de adquirir bienes y servicios a través del intercambio y formas consuetudinarias de comercializar.

Para ello el Art. 335 de la misma Constitución de la República del Ecuador manifiesta que el Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, 31 intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos, finalmente, el Estado se responsabiliza de definir una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Como se puede notar la noción del derecho del consumidor se encuentra diseminada en diferentes capítulos y artículos de la Constitución de la República del Ecuador, y por lo tanto no está sujeta a la rigidez normativa que la ubique en un solo capítulo o esquema de manera ortodoxa. De lo anterior se puede deducir que los derechos del consumidor son una garantía constitucional, un derecho colectivo, y que están íntimamente relacionados a la organización y funcionamiento de la economía que tiene expresiones de patrimonialidad, y que a la vez se mezcla con elementos del derecho público y del derecho privado, de ahí su complejidad; pues, de manera transversal incide en derechos como calidad de vida, soberanía alimentaria, economía social, comunitaria o privada, se podría decir que se trata de un derecho singularmente descriptivo.

La Defensoría del Pueblo cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998. Actualmente, se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador (en vigencia desde octubre de 2008), que señala:

Art. 214.- La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.

Como podemos darnos cuenta la Defensoría del Pueblo tiene jurisdicción nacional, para promover o patrocinar el hábeas corpus y la acción de amparo de las personas que lo requieran; defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales que garantiza la Constitución; observar la calidad de los servicios públicos entre otros.

**La Constitución.** “El artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los Derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país serán sus atribuciones, además de las establecidas en la Ley, las siguientes”<sup>36</sup>:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, Habeas Corpus acceso a la información pública, Habeas Data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios Públicos o Privados.

2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los Derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.

3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, al trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

“COMENTARIO”.- Dentro de la constitución actual se encuentran esta atribución numeral 3 del artículo 215 de la Constitución del Ecuador relacionada así mismo con la facultad de interponer acciones de protección, de investigar y de resolver en el ámbito

---

<sup>36</sup> [http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=57](http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57)  
COSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

de sus atribuciones sobre acciones y omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

También la vigilancia del debido proceso y promover el mismo son atribución de esta institución así como también impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas, es decir protege los derechos de libertad en toda su extensión y con más énfasis cuando se trata de grupos de atención prioritaria o como los llamaba la anterior constitución grupos vulnerables.

**EL ARTÍCULO: 216.-** Indica que “Para ser designado Defensora o Defensor del Pueblo será necesario cumplir con los mismos requisitos exigidos para las Juezas y Jueces de la Corte Nacional de Justicia y acreditar amplia trayectoria en la Defensa de los Derechos humanos. La Defensora o Defensor del Pueblo tendrá fuero de la Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad en los términos que establece esta ley”<sup>37</sup>.

El artículo 208 de la constitución del Ecuador nos señala.- Designar a la primera autoridad de la Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y Contraloría General del Estado, luego de agotar el proceso de selección correspondiente.

El Defensor del Pueblo puede, además, emitir censura Pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los Derechos Humanos; así como pronunciamientos Públicos en los casos sometidos a su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la Defensa de los Derechos Humanos.

Dentro de la Constitución podemos encontrar las facultades que otorga la Constitución de la Defensoría del Pueblo que al parecer son ambiciosas por su contenido, a si tenemos la facultad de Emitir Censura previa a las autoridades entre otras facultades

---

<sup>37</sup>[http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=57](http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57)  
COSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

pero que no son suficientes y es más ya dentro de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo se limita su actuación y que concluye emitiendo un informe o llegando a una Mediación o entre otros caso no se ha pronunciado por ser la Queja en contra de altos Funcionarios del Estado.

Es decir que al final es una figura que no puede actuar con autoridad con una plena facultad para sancionar los abusos que cometa el estado en contra de los pobladores.

“Para poner en práctica estos preceptos Constitucionales se elabora la Leyes pertinentes”<sup>38</sup>.

La entrada en vigencia de la constitución denota la presencia de un nuevo ambiente en la sociedad ecuatoriana, en la institucionalidad del Estado en donde todos los actos absolutamente todos los que provengan de la administración pública y de los particulares deben inspirarse en la protección, protección y tutela de los derechos de las personas consagrados en la constitución y en los instrumentos internacionales.

La incorporación de nuevas garantías jurisdiccionales que sirven de herramientas para garantizar la efectiva vigencia y cumplimiento de los derechos, mismos que sin garantías solo serían simples enunciados liricos o letra muerta.

La constitución 2008 entre sus innovaciones institucionales trae la de la creación de una nueva función del Estado, la de Transparencia y Control Social. Creación de esta función del estado que llevo a provocar una ruptura en la teoría de la tripartición del Poder que en su momento la expuso Montesquieu y la figura de la representación.

En lo que tiene que ver con nuestro puntual análisis viene dado por la incorporación de la Defensoría del Pueblo en este nuevo poder, ubicación que le ha dado un camino

---

<sup>38</sup> [http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=57](http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57)  
COSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

diferente para la protección de los derechos, y en este sentido trataremos de reflexionar sobre lo dicho en líneas precedentes.

La Defensoría del Pueblo está ubicada en el Capítulo Quinto, en la sección quinta de la Constitución, siendo su naturaleza jurídica la de ser un órgano de Derecho Público y cuyo accionar es de jurisdicción nacional. “Al ser un órgano de la administración pública está dotado de algunas características, como la de tener personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con estructura desconcentrada, y delegados o comisionados en cada provincia”<sup>39</sup>.

Pero la función principal y en donde radica su esencia es en la protección y tutela de los derechos de los ecuatorianos que se encuentran en el territorio nacional y de los ecuatorianos que por alguna circunstancia están fuera del país. Y está bajo esta premisa fundamental sobre la cual tiene que ejercer sus atribuciones, que con el actual giro constitucional que dio el Ecuador a partir de Octubre del 2008, en donde se marca la centralidad de todos los derechos, derechos que tiene las características de ser inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía, así lo expresa el Art. 11 numeral 6 de la actual constitución., en tal virtud ya no hay derechos absolutos.

Entre otra de las novedades que tiene el actual texto constitucional es la incorporación de nuevas garantías jurisdiccionales, que se vuelven herramientas imprescindibles como dice Ávila Santamaría para el cumplimiento de los derechos, y de las cuales el defensor del pueblo hará uso ya sea a petición de parte o de oficio, cuando algunos de los derechos de las personas, comunidades, nacionalidades indígenas se vean afectados en los mismos. Garantías como la acción de protección, el habeas corpus, el habeas data, el de acceso a la información pública, incumplimiento.

Una atribución sobresaliente que le otorga la constitución 2008 a la Defensoría del Pueblo es la de poder plantear quejas o reclamos cuando cualquier organismo públicos o

---

<sup>39</sup> [http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=57](http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57)  
COSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

privado este encargado de prestar servicios públicos, lo cual en la práctica se ve que nada se ha hecho por viabilizar reclamos efectivos en este sentido.

Una atribución nueva tiene la Defensoría del pueblo cuando la constitución en su Art: 215 le otorga la facultad de emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materias de protección de derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente por su incumplimiento., atribución esta que deberá ser regulada en la ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo: Entre otras atribuciones están las de investigar todos los casos referentes a violaciones de los derechos de las personas, pueblos y comunidades , en las afectaciones por la mala prestación de servicios públicos que los presten ya sea estos personas naturales o jurídicas. La vigilancia al derecho constitucional del debido proceso en las esferas administrativas y judiciales y en todos los casos impedir de forma inmediata las torturas, los tratos, crueles y degradantes e inhumanos.

#### **4.3.2. Facultades de la Defensoría del Pueblo según la Ley Orgánica de la Defensa del Pueblo.**

**Deberes y Atribuciones del Defensor del Pueblo.- Artículo 8.-** De acuerdo a lo que establece la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en los Artículos 8, 9, 10 y 11, las funciones y atribuciones a breve resumen son las siguientes:

- Ejercer la representación legal y la administración de la Defensoría del Pueblo,
- Organizar la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional
- Nombrar dos adjuntos, primero y segundo (mismos requisitos que para Defensor del Pueblo) delegar sus funciones y atribuciones,
- <sup>40</sup>“Nombrar los comisionados provinciales y delegar sus funciones, deberes y atribuciones (mismos requisitos que para ser ministros de las Cortes Superiores de Justicia)”

---

<sup>40</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

- Elaborar y aprobar reglamentos para el buen funcionamiento de la Institución;
- Elaborar el proyecto del presupuesto anual de la Defensoría del Pueblo
- Presentar, ante el Tribunal Constitucional, demandas de inconstitucionalidad a petición de parte;
- Intervenir como mediador en conflictos sometidos a su consideración;
- Intervenir como parte en asuntos relacionados a la protección del medio ambiente y del patrimonio cultural resguardando el interés de la colectividad;
- Promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación y difusión que asigna la Ley al Estado.
- Realizar visitas periódicas a los centros de rehabilitación social, unidades de investigación, recintos policiales y militares para comprobar el respeto a los derechos humanos;
- Presentar proyectos de ley, en representación de la iniciativa popular;
- Pronunciarse públicamente sobre los casos sometidos a su consideración, sus criterios constituirán doctrina para la defensa de los derechos humanos;
- Emitir censura pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos;
- Informar sobre la firma y ratificación de los pactos, convenios y declaraciones internacionales en materia de derechos humanos y velar por su efectivo cumplimiento;

-Representar al país en los foros internacionales sobre las materias de su competencia;  
.Proteger y defender, de oficio o a petición de parte, violaciones de derechos humanos que sufran ecuatorianos residentes en el exterior, mediante las vías diplomática o judicial.

Informar anualmente al Congreso Nacional sobre la situación de los derechos humanos en el Ecuador y de las labores de la Defensoría del Pueblo. En cualquier tiempo pueden presentarse informes por gravedad del caso o requerimiento de la Asamblea Nacional.

-Facultades de la Defensoría del pueblo en lo referente a la Defensa del Consumidor.-  
Según el Art. 2 de la Ley Orgánica De Defensa del Pueblo, nos señala facultades que corresponden a la defensoría del pueblo en la defensa del consumidor los cuales son:  
Promover o patrocinar los recursos de Hábeas Corpus, Hábeas Data y de Amparo de las personas que lo requieran.

Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la Republica, las leyes, los convenios y tratados Internacionales ratificados por el Ecuador garanticen.

“ A Mi Opinión”.- “Como se puede observar, algunas de las funciones y atribuciones son administrativas, pero la gran mayoría están planificadas en función de la defensa de los derechos humanos dentro y fuera del país, sea vía diplomática o judicial; su interés ha de ser el colectivo, el medio ambiente y patrimonio cultural, para lo cual puede presentar incluso proyectos de ley que le permitan ejercer de mejor manera sus funciones y atribuciones; además, tiene la facultad para pronunciarse públicamente sobre los casos sometidos a su consideración, lo cual le permite hacer uso de la censura pública.”<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La defensa de los derechos humanos es la tarea fundamental del Defensor del Pueblo, si su situación que la expone con gran certeza el Art. 8 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; y para ello, en el literal h), i), k), l), m), o), p), manifiesta que el Defensor del Pueblo, los Adjuntos y Comisionados han de promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación para orientar a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos; las visitas periódicas a los centros de rehabilitación social, unidades de investigación, recintos policiales y militares, tiene por objeto comprobar el respeto a los derechos humanos por los funcionarios en mención y practicar la defensa y realizar las denuncias pertinentes en caso de no cumplirse con este mandato constitucional<sup>42</sup>.

## **SANCIONES**

Art. 23.- La negativa a dar información y la falta de colaboración por parte de los funcionarios y empleados del sector público serán sancionados, a petición del Defensor del Pueblo, previo sumario administrativo, por la máxima autoridad, con multa de uno a diez salarios mínimos vitales y hasta la destitución del cargo, según la gravedad del caso.

La resolución de la máxima autoridad podrá ser impugnada por el Defensor del Pueblo, o el afectado, ante los tribunales distritales de lo Contencioso Administrativo.

La imposición de estas sanciones no excluye la acción penal por delitos contra las libertades constitucionales y la civil por daños y perjuicios, así como la continuación de dichas causas de habérselas iniciado.

Art. 24.- La negativa a dar información y la falta de colaboración de los particulares implicados en las quejas que se investigan, dará lugar a las consiguientes responsabilidades civiles y penales, mediante las correspondientes acciones que podrá interponer el Defensor del Pueblo.

---

<sup>42</sup> **LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

## **Atribuciones de la Defensoría del Pueblo**

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

“La Defensoría del Pueblo, en el ordenamiento jurídico ecuatoriano y en el nuevo esquema de protección de derechos humanos y de la naturaleza que implementó la Constitución aprobada en el 2008 adquiere una gran responsabilidad y amplias atribuciones dentro de la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y de los ecuatorianos y ecuatorianas que estén fuera del país.”<sup>43</sup>

“Para hacerlo podrá directamente emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato para proteger los derechos humanos y de la naturaleza.

Vigilará el debido proceso. Velará por prevenir e impedir la tortura, tratos crueles, degradantes o discriminatorios.

Adicionalmente, podrá patrocinar e impulsar acciones de protección, de incumplimiento, habeas corpus, habeas data, y reclamos por mala calidad o prestación

---

<sup>43</sup>LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

indebida de servicios públicos. Para ello contará con delegaciones en cada provincia y en el exterior.

### **4.3.3 ORDENAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y JURISDICCIONALES PARA A LA INVESTIGACION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

LA LEY ORGÁNICA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

**Art. 4.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR.-** Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución 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 oferta en bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.”<sup>44</sup>
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 referente a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

---

<sup>44</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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 los mismos”<sup>45</sup>

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.

“A Mi Reflexión”.- Los derechos de los consumidores en nuestro país están previstos en el Art. 4 de la citada Ley, dentro de éstos de inicio lo que se busca que el consumidor no arriesgue su vida al adquirir un bien o un servicio sobre todo cuando éstos se adquieren para satisfacer necesidades indispensables; más, también el consumidor tiene derecho a requerir que el bien o servicio sea de óptima calidad y a elegirlo con libertad; es decir, que en caso de comprar un bien que luego le descubra vicios podrá denunciar que no le han vendido el bien en óptimas condiciones; otro derecho garantizado, es a no

---

<sup>45</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

ser engañado con publicidad efectuada por el oferente del producto ya sea en precios, características, calidad, cantidad, entre otras; es decir, todo aquello que pudiera impulsar a comprar un producto que de otra manera no se lo hubiera adquirido, por todo esto se puede demandar la reparación de daños y perjuicios por deficiencias o mala calidad del producto. En estos aspectos es fundamental el accionar de la Defensoría del Pueblo y sus adjuntos para prevenir daños mayores, llamar la atención y lograr una reparación oportuna y cuando esta institución pierde su jurisdicción, entonces los consumidores deberán acudir a la intendencia de policía o a la justicia común para la aplicación de sanciones.

#### **4.3.4 RÉGIMEN JURÍDICO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE PROVEEDOR Y CONSUMIDOR.**

**Art. 5.- 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 medio ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido”<sup>46</sup>
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como las de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.

“A Mi Apreciación”.- Considero que estas obligaciones están plenamente justificadas y que nos motivan a ser corresponsables con el oferente de bienes y servicios frente al consumo racional y responsable, que no cause efectos o que éstos sean mínimos, para proteger el medio ambiente o la salud y la vida misma; para cumplir con lo anterior el consumidor responsable ha de estar informado, pedir la información necesaria sobre el bien o servicio que va a comprarse o consumirse.

---

<sup>46</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Sin embargo, es preciso que el Estado se preocupe más por vigilar a la empresa o fábrica para que se dé desde ahí un control exhaustivo sobre el bien que se oferta para limitar: una su producción y dos facilitar el acceso a la información suficiente sobre el producto o bien. Con ello se estaría cumpliendo con dos derechos intrínsecos:

La protección misma del consumidor y a la vez, la educación para una compra o consumo informado.

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

#### **4.3.5 RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

**Art. 17.- OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR.-** “Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.”<sup>47</sup>

**“COMENTARIO”.-** Los productos de naturaleza durable deberán estar garantizados, indicándose claramente las condiciones de la garantía. Cuando se trate de productos deficientes y usados deberá informarse de esto al público.

En los alimentos, además de cumplir con los permisos y normas técnicas, debe indicarse nombre del producto, marca, identificación del lote, denominación social, contenido neto, registro sanitario, valor nutricional, fecha de expiración, ingredientes, precio al público, país de origen y si se trata de un alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

**Art. 18.- ENTREGA DEL BIEN O PRESTACION DEL SERVICIO.-** Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien

---

<sup>47</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

“COMENTARIO”.- En los bienes de naturaleza durable debe darse información sobre seguridad e instrucciones de uso, así como las advertencias que correspondan y los servicios prestados por personas particulares con objeto de cualquier prestación de servicios a los consumidores con el ámbito de dar garantías durante el ámbito que ofrezca sus respectivos servicios como proveedor.

**Art. 19.- INDICACION DEL PRECIO.-** Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. “El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio, la lista del precio oficial de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente.

**Art. 20.- DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS.-** “El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la

posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.”<sup>48</sup>

“A Mi Parecer”.- Esto quiere decir donde se halla prestado un bien el consumidor tendrá la reposición del bien y la disminución del precio cuanto estos objetos tengan vicios ocultos al cual se la asignado y sabiendo el consumidor debería dar un menor precio por ello.

**Art. 21.- FACTURAS.-** El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constará el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

En concordancia con lo previsto en los incisos anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además, los componentes y materiales que se empleen con motivo de la prestación del servicio, el precio por unidad de los mismos y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, en los casos en que el uso práctico lo permita.

“A Mi Opinión”.- “Sin perjuicio de lo dispuesto por la **legislación fiscal**. El proveedor tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.”<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

<sup>49</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Art. 22.- REPARACION DEFECTUOSA.-** Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

“Mi Opinión”.- Es decir que todo consumidor deberá tener sus derechos a que se reparare cuanto el bien u objeto lo adquirido dentro del pazo establecido y se reponga el bien.

**Art. 23.- DETERIORO DE LOS BIENES.-** “Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufiere tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo torne parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

“Análisis”.- Solicitar la reparación o indemnización por los daños materiales y morales derivados de actos de consumo, y de acuerdo a los medios que indica la Ley.

**Art. 24.- REPUESTOS.-** En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario.

**Art. 25.- SERVICIO TECNICO.-** “Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un

período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN.”<sup>50</sup>

“A Mi Concepto”.- Los productores y fabricantes están está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, interés, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor.

**Art. 26.- REPOSICIÓN.-** Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad,

Parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

“A Mi Razonamiento”.- El artículo nos indica que todo bien vendido en su totalidad se puede otorgar los bienes que forman parte de esta identidad serán acordes de la persona que adquirió dicho bien la utilidad de estos bienes ya sea en forma independiente o individual ya que al destituir dicha pieza será garantizada para su función<sup>51</sup>.

**Art. 27.- SERVICIOS PROFESIONALES.-** “Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas”

En lo relativo al cobro de honorarios, el proveedor deberá informar a su cliente, desde el inicio de su gestión, el monto o parámetros en los que se registrará para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

---

<sup>50</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

<sup>51</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“Análisis”.- Los proveedores de bienes o servicios incurren en **responsabilidad administrativa** por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor.

**Art. 28.- RESPONSABILIDAD SOLIDARIA Y DERECHO DE REPETICION.-**

Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor final.

El transportista solo responderá por los daños ocasionados al bien con motivo o en ocasión del servicio por el prestado.

Todo consumidor al obtener productos con calidad e idoneidad: Derecho a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades”<sup>52</sup>

**Art. 29.- DERECHO DE REPETICIÓN DEL ESTADO.-** Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.

---

<sup>52</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“Retención”.- Facultad que el ordenamiento jurídico otorga en cierto tipo de relaciones jurídicas a los acreedores para retener una cosa que tiene en su poder en virtud de la obligación que le une con el deudor hasta que éste cumpla la prestación que le corresponde o pague lo debido con relación a la cosa.

“Explicación del Artículo”.- Cuando una institución bajo las responsabilidades del estado el gobierno nacional debe pagar los daños ocasionados o de violencia por parte de un funcionario público encontrar ya sea esta individual colectiva. Por Ejemplo: La empresa eléctrica que cobre planillas a un cierto sector o población sin adquirir o tener este servicio o alteraciones masivas en las planillas y cobros sumamente altos a los habituales.

**Art. 30.- RESOLUCIÓN.-** La mora en el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de bienes o servicios, permitirá al consumidor pedir la resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder.

“COMENTARIO”.- El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento del contrato o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y abono de intereses en ambos casos.

“También podrá pedir resolución, aún después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible.”<sup>53</sup>

**Art. 31.- PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES.-** Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio.

Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción.

---

<sup>53</sup> LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

“COMENTARIO”.- El artículo 2.416 del Código Civil, ya transcrito antes, establece las bases legales para la existencia del modo de adquirir Prescripción: posesión y tiempo, debiéndose observar en cada clase de Prescripción los requisitos que el derecho establece y que están señalados al tratar de la "ordinaria" y la "extraordinaria". Pero lo importante es poner de relieve, destacar, que en ambas clases de Prescripción son comunes e invariables los dos elementos: Posesión y tiempo. Y también debe observarse que, en ninguna de ellas, se requiere, como exigencia legal, de una declaración judicial que la reconozca, salvo, naturalmente, el caso de que surja un conflicto, un juicio, que necesariamente tendrá que terminar con una sentencia, y es en este caso que se aplicará aquello de que el Juez no puede declarar la Prescripción en favor de quien no la alega en su defensa.

#### **Facultades y Competencias y Procedimientos según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.-**

**Artículo: 81.-** Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

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

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

**Art.82.-** “Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo.- En lo relacionado con tal procedimiento, serán aplicables a las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de

la Defensoría del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo.”<sup>54</sup>

Como podemos ver las competencias de la Defensoría del Pueblo son limitadas a partir del **Art 81** de la Ley Orgánica Defensoría del Consumidor se le faculta conocer y en el Art. 82 se radica la competencia pero solo como mediador y si no se pone de acuerdo las partes se procede a levantar un informe que este será remitido al Juez de Contravenciones, el mismo que podrá acoger el acuerdo a la sana crítica, es decir no de vinculación obligatoria.

Por lo que es menester las facultades de la Defensoría del Pueblo son muy limitadas y no puede de esta manera hacer tutela efectiva de los derechos de los quejosos por cuanto de no llegar a una transacción o mediación se constituye en un simple dilatación del tiempo ya que bien pudiere acudir a la Justicia Ordinaria que pese sus avances no dejan de ser costosas por el pago de un Abogado patrocinador costos de peritos diligencias y otros.

La mencionada ley, en el Art. 81, de faculta a la Defensoría del Pueblo para conocer y pronunciarse sobre reclamos y quejas planteados por los consumidores. “Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas”

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

---

<sup>54</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

“El procedimiento a dársele a las quejas presentados por los consumidores ante la Defensoría del Pueblo de acuerdo con el Art. 82. de la mencionada Ley de la materia, pero lo que sí es claro, que una vez receptada la queja y agotado el procedimiento y cuando el asunto concluya sin que las partes hayan llegado a un acuerdo la Defensoría del Pueblo elaborará un informe y solicitará a las autoridades competentes la iniciación de un proceso investigativo del que se desprende la aplicación de sanciones y que serán de cumplimiento obligatorio, lo mencionado consta dentro del Art. 83 de la citada ley que textualmente dice “Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente.”<sup>55</sup>

**Art.83.- Informe.-** “Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente.

“El informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica

“El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso”

---

<sup>55</sup> LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

“COMENTARIO”.- De la citada ley que textualmente dice “Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley, así como la exigencia de que se dé cumplimiento a la obligación pendiente.

El Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso

-De lo expuesto, se evidencia que el Defensor del Pueblo en sus resoluciones carece de fuerza de Ley, por lo que debe recurrir a otra autoridad para hacer cumplir sus resoluciones y siempre y cuando la autoridad que nuevamente conozca del caso concuerde con el informe presentado o simplemente no lo considera.

**Art. 84.-** Juzgamiento de infracciones.-Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el juez de contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el juez de lo penal de la respectiva jurisdicción.

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

“Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, La misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación. Dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía”<sup>56</sup>.

---

<sup>56</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.

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

Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley. Es decir, de acuerdo a la sana crítica, no tiene fuerza de ley ni causa ejecutoria este informe del Defensor del Pueblo o sus Adjuntos.

La Ley Orgánica de Defensa de los Derechos del Consumidor en el Art.84., plantea las pautas para el juzgamiento de las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, dando la primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción y agrega que el juzgamiento de las infracciones previstas se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal. Con este procedimiento se quita todo el derecho previsto para la Defensoría del Pueblo quedando autorizados en esta etapa sea la participación del Juez de Contravenciones o el de la jurisdicción penal.

“Una vez dictada la sentencia por el juez de contravenciones, se prevee el recurso de apelación cuando una de las partes estuviera en desacuerdo con la resolución, dicho recurso se podrá interponer dentro del término de tres días contados a partir de la notificación con el fallo. En tal caso, el recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal causará ejecutoria.

“COMENTAIO”.- “El juzgamientos de estos casos serán de competencia de los Jueces de contravenciones en primera instancia así como también de los jueces de lo penal de la respectiva jurisdicción que conocen recurso de apelación esta le la hará mediante denuncia, acusación particular y serán llamados a la Audiencia el cual el consumidor hará costar el informe por parte de la defensoría del pueblo si lo posee, mismo no es requisito para iniciar acción judicial los derechos vulnerados durante el plazo

establecido se presentaran las pruebas de cargo y descargo para el juzgamiento por los jueces de contravenciones que conocerán de cada una de ellas.”<sup>57</sup>

**Art. 85.- INTERVENCION DE PERITOS.-** Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiriere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior.

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

Relacionar la prueba pericial con los puntos controvertidos del juicio. Las pruebas deben ofrecer expresados con toda claridad cuál es el hecho o hechos que se tratan de demostrar con las mismas así como las razones por las que el oferente estima que demostrarán sus afirmaciones.

“Precisión de los puntos sobre los que deben versar la prueba pericial y si quiere, las cuestiones que deban resolver los peritos”<sup>58</sup>.

**Art. 86.- RECURSO DE APELACION.-** De la sentencia que dicte el juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal causará ejecutoria.

La Corte Constitucional del Ecuador resolvió que si procede recurso de apelación de las sentencias que se dicten en las contravenciones. Esta resolución es importante por los siguientes aspectos:

---

<sup>57</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

<sup>58</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

- 1.- Se pone en vigencia el derecho a recurrir.
- 2.- Se evita la arbitrariedad de los intendentes y comisarios en general, es decir de la policía y de la mujer y de la familia.
- 3.- Se les obliga a motivar los fallos como ordena el Código Político.
- 4.- Se debe aplicar el principio de celeridad, porque las acciones en las contravenciones prescribe a los treinta días, por tanto se debe resolver con prontitud y motivando.
- 5.- Si el juez penal considera que la sentencia dictada en la contravención no se halla motivada debe declarar la nulidad de dicha sentencia, como así dice el Art. 76 numeral 1) de la Constitución Política del Estado, lo que dará lugar inevitablemente a la prescripción de la acción penal.

**Art. 87.- DAÑOS Y PERJUICIOS.-** La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial N° 360, de 13 de enero del 2000.

En la actualidad con el Código Integral penal provee la reparación integral a la víctima pero no establece un procedimiento para sustanciación en el juicio por danos y perjuicios así teniendo que concurrir ante la justicia civil; y, el Código Orgánico General de los Procesos provee los aspectos relacionados con ello.

El Art. 391.- “El juez que sentencie una contravención es también competente para conocer de la acción correlativa de daños y perjuicios, la que se sustanciará en juicio verbal sumario y en cuaderno separado. De la sentencia que dicte en este juicio no habrá recurso alguno.”<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

**Art. 88.- ACCION POPULAR.-** Se concede acción popular para denunciar las infracciones previstas en esta Ley.

“Las personas usuarias y consumidoras si así escoge agotan su trámite en la Defensoría del Pueblo, deberán acercarse a un Juzgado de Contravenciones a presentar su respectiva denuncia, acusación particular o mediante excitativa fiscal de conformidad a lo establecido en el Art.84 de La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, adjuntando a la misma el informe motivado emitido por la Defensoría del Pueblo, informe que deberá ser tomado o no en cuenta por la jueza o juez de contravenciones que llegare a conocer la supuesta infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo que esta ley no determina un procedimiento propio, como estrategia jurídica para lograr así la efectiva defensa de los”<sup>60</sup>

Derechos humanos de los ciudadanos ecuatorianos para la materialización legal de los derechos constitucionales y legales del consumidor.

### **Procedimientos según la ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.**

#### DEL PROCEDIMIENTO.

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

**Art. 13.-** “El Defensor del Pueblo podrá iniciar y proseguir de oficio, o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos a los que se refieren los literales a) y b) del artículo 2 de esta Ley, ya provenga del sector público o de los particulares.

Sus facultades de investigación se extienden a las actividades de cualquier autoridad, funcionario, empleado público o personas naturales o jurídicas relacionadas con los casos que se investiguen.

---

<sup>60</sup> LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

El Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo señala en los Arts.: 12 y 13, los principios generales de su procedimiento: gratuidad, informalidad e inmediatez; y la competencia del Defensor del Pueblo de iniciar y proseguir de oficio, o a petición de parte investigaciones para el esclarecimiento de hechos con el fin de promover o patrocinar los recursos de habeas data, hábeas corpus y amparo de las personas que lo requieran.

Recibida la queja se la califica, aceptándola o rechazándola. Se señalan como motivos para rechazarla cuando la misma, a más de ser anónima, revela mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroque perjuicio a derechos de terceros, este rechazo no implica que no continúe la investigación sobre los temas que plantea. Como complemento de esta disposición se dispone una lógica limitación de la actividad del Defensor del Pueblo cuando.

Se dispone en el art. 18, que tampoco podrá aceptarse una queja que esté siendo conocida o sometida a resolución judicial o administrativa.

Forma parte de este procedimiento especial, luego de la admisión de la queja, la inmediata investigación sumaria e informal, luego de lo cual se notifica a presuntos responsables para que contesten en un plazo de ocho días, prorrogable por ocho días más, a petición fundamentada de parte, la falta de contestación se toma como aceptación de la queja.

“Comprobados los fundamentos, se procede a promover sin demora alguna, los recursos y acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves, sin que las autoridades competentes requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución”<sup>61</sup>.

“COMENTARIO”.-Es importante mencionar la facultad que tiene el Defensor del Pueblo para investigar en los principios de gratuidad, informalidad e inmediatez, y el artículo 13 a fin de solicitar los conflictos el inicio del proceso investigativo de

---

<sup>61</sup>LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO - Página 3

determinado hecho violatorio de los Derechos de los Consumidores, el procedimiento establecido en estos Artículos, no se encuentra garantizada la protección de los Derechos de los consumidores, y la función del Defensor del Pueblo siendo definitiva para proteger los derechos de los consumidores, no es lo suficientemente amplia en cuanto a sus facultades para resolver el conflicto sometido a su conocimiento.

#### **4.1. DERECHO COMPARADO.**

#### **4.2.2. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS CONSTITUCIONES DE AMERICA.**

**Para comprender el alcance de las constituciones de defensor del pueblo es necesario analizar la institución de la defensoría del pueblo en las constituciones americanas.**

**GUATEMALA.-** Fue el primer país en incorporar una institución de defensa de los derechos humanos. La Constitución de 1985 prevé la existencia de una Comisión de Derechos Humanos, conformada por parlamentarios, la cual tiene el mandato de escoger al Procurador de Derechos Humanos.

El Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los derechos humanos que la Constitución reconoce y para asegurar un adecuado funcionamiento de la actividad administrativa. Su objetivo es doble: el control de la administración en materia de derechos humanos y la investigación y denuncia de comportamientos administrativos lesivos hacia los derechos humanos.

“Artículo 274.- Procurador de los Derechos Humanos. El Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración; ejercerá su cargo por un período de cinco años, y rendirá informe anual

al pleno del Congreso, con el que se relacionará a través de la Comisión de Derechos Humanos.”<sup>62</sup>

Asimismo, tiene legitimación activa (capacidad de incoar una querrela para iniciar un proceso penal) para actuar ante los tribunales y le corresponde la emisión de recomendaciones para modificar comportamientos administrativos y censura pública por actos o comportamientos que atenten contra los derechos constitucionales.

“A Mi Opinión”.- Fue el primer país en incorporar a su ordenamiento jurídico una institución de derechos humanos propiamente. En efecto, la Constitución de 1985 prevé la existencia de una Comisión de Derechos Humanos, conformada por parlamentarios, la cual tiene mandato de escoger al Procurador de Derechos Humanos<sup>63</sup>.

**PUERTO RICO.-** En legislación puertorriqueña se le da el nombre de Procurador del Ciudadano. En sus comienzos estaba vinculado con el Ejecutivo, pero luego de una reforma por Ley N° 6 del 16 de Marzo de 1987, quedó adscrito a la Cámara de Representantes (L N° 6 Art. 3).

El titular de esta institución toma el nombre de Ombudsman (del sueco comisionado o representante) no de Defensor del Pueblo, ya que su competencia solo se extiende a los actos administrativos de las instituciones públicas y de organismos autónomos que prestan servicios públicos. No está específicamente orientada a la defensa de los derechos humanos, como es una Defensoría del Pueblo, sino a la "vulneración de la ley. Por último, su ámbito de actuación se circunscribe a los actos del Poder Ejecutivo, quedando excluido totalmente el Poder Judicial de sus labores de control.

“Mi Criterio”.- En esta legislación se le da el nombre de Procurador del Ciudadano. En sus orígenes estaba vinculado con el Ejecutivo, pero luego de una reforma de 1987, quedó adscrito a la Cámara de Representantes. El titular de esta oficina recibe el

---

<sup>62</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

<sup>63</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

nombre de Ombudsman, y su jurisdicción se extiende a los actos administrativos de las instituciones públicas y de organismos autónomos que prestan servicios públicos.

**MÉXICO.-** En México encontramos la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CPE Art. 102 B; Ley De La Comisión Nacional De Los Derechos Humanos de 29 de junio de 1992), cuyo presidente es nombrado por el Presidente de la República, quien lo someterá a la aprobación de la Cámara de Senadores.

“Las recomendaciones y resoluciones de esta Comisión pueden ser recurridas. Por otra parte, no le compete conocer asuntos en materia electoral, de conflictos de carácter laboral, ni cuestiones jurisdiccionales de fondo”<sup>64</sup>.

“Artículo 102....B. El Congreso de la Unión y las legislaturas de las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protección de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos.

Los organismos a que se refiere el párrafo anterior, formularán recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que les presenten estos organismos. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, la Cámara de Senadores o en sus recesos la Comisión

Permanente, o las legislaturas de las entidades federativas, según corresponda, podrán llamar, a solicitud de estos organismos, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que

---

<sup>64</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

expliquen el motivo de su negativa. Estos organismos no serán competentes tratándose de asuntos electorales y jurisdiccionales.

El organismo que establezca el Congreso de la Unión se denominará Comisión Nacional de los Derechos Humanos; contará con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios.

“Las Constituciones de los Estados y el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal establecerán y garantizarán la autonomía de los organismos de protección de los derechos humanos. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos tendrá un Consejo Consultivo integrado por diez consejeros que serán elegidos por el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de la Cámara de Senadores o, en sus recesos, por la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, con la misma votación calificada”<sup>65</sup>.

“A Mi Conocimiento”.- Aquí encontramos la Comisión Nacional de Derechos Humanos, cuyo presidente lo nombra el Presidente de la República, quien lo someterá a la aprobación de la Cámara de Senadores. Las recomendaciones y resoluciones de esta Comisión pueden ser recurridas. Por otra parte, no le compete conocer, entre otros, de asuntos de materia electoral, de conflictos de carácter laboral, ni cuestiones jurisdiccionales de fondo.

**EL SALVADOR.-** En la Constitución política de El Salvador la institución que defiende el cumplimiento de los derechos humanos se denomina Procurador General de la República (CPE de El Salvador Arts. 191, 192 y 194) y por ley de 20 de febrero de 1992 recibe el nombre apropiado de Procuraduría Para La Defensa De Los Derechos Humanos (Ley 20 de febrero de 1992 Considerando I)

Recibe el nombre de Procuraduría de Derechos Humanos y sus principales atribuciones son velar por el respeto y garantía de los derechos humanos y supervisar la actuación de

---

<sup>65</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

la administración pública. Existe un mandato, por ley de 1992, de protección de los derechos de las personas privadas de libertad, así como de velar por el respeto a las garantías del debido proceso. La ley establece el nombramiento de varios Procuradores Adjuntos para ciertas áreas, entre las cuales, la protección de la niñez y la adolescencia toma gran importancia.

**ARGENTINA.-** Su primer antecedente es la existencia de la Contraloría General Comunal, creada en la Municipalidad de Buenos Aires en 1985. Seguidamente, por ley de 1993 nace el Defensor del Pueblo de la Nación, cuya misión es la defensa y protección de los derechos humanos reconocidos por la legislación interna, así como el control de la Administración Pública. Posteriormente, esta figura recibe el rango constitucional (Ley de 22 de agosto de 1994), lo cual le extiende sus atribuciones. “En este sentido, se encarga de la supervisión de la Administración Pública central y local, así como a la prestación de los servicios públicos. Sin embargo, no tiene competencia en el ámbito del Poder Judicial, Poder Legislativo, la Municipalidad de Buenos Aires y el ámbito militar”<sup>66</sup>.

El Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal. Es designado y removido por el Congreso con el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes de cada una de las Cámaras. Goza de las inmunidades y privilegios de los legisladores.

Durará en su cargo cinco años, pudiendo ser nuevamente designado por una sola vez. La organización y el funcionamiento de esta institución serán regulados por una ley especial. “(CPE Art. 86).

**COLOMBIA.-** En esta legislación, la Defensoría del Pueblo se encuentra adscrita al Ministerio Público y funciona bajo la dirección del Procurador General de la Nación, el cual es elegido por la Cámara de Representantes. Sin embargo, goza de autonomía administrativa y presupuestaria y en la práctica funciona de manera independiente del Ministerio Público.

---

<sup>66</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

Entre sus atribuciones básicas se encuentra la promoción y defensa de los derechos humanos y la mediación en aspectos relacionados con los servicios públicos, así como verificación de la situación de las personas privadas de libertad. Asimismo, esta institución cuenta con varias delegaciones para mandatos específicos, como derechos del niño, de la mujer y del anciano, salud y seguridad social, entre otros.

Una característica particular de la Defensoría colombiana es la existencia de un Consejo Asesor de la Defensoría, conformado por representantes del Parlamento, de la academia, un delegado de la Federación Nacional de Personeros de Colombia y cuatro voceros de las organizaciones no gubernamentales de derechos humanos. “Este Consejo se reúne mensualmente, y tiene como funciones principales el diseño de políticas y programas, la elaboración de directrices y recomendaciones y el intercambio de información. Una característica particular de la Defensoría colombiana es la existencia de un Consejo Asesor de la Defensoría, conformado por representantes del Parlamento, de la academia, un delegado de la Federación Nacional de Personeros de Colombia y cuatro voceros de las organizaciones no gubernamentales de derechos humanos”<sup>67</sup>.

**COSTA RICA.-** La Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica (Ley N°. 7319 de 17 noviembre de 1992, reformada mediante Ley No. 7423 del 18 de julio de 1994, cambia “defensor” por “defensoría”) tiene como antecedentes inmediatos a la Procuraduría de Derechos Humanos (1982) y la Defensoría General de los Derechos Humanos.

A esta Defensoría le corresponde fundamentalmente la defensa y promoción de los derechos e intereses de los habitantes, de acuerdo a la Constitución y a los acuerdos suscritos por el Estado.

La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica tiene como antecedentes inmediatos a la Procuraduría de Derechos Humanos (1982) y la Defensoría General de los Derechos Humanos.

---

<sup>67</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

A esta Defensoría le corresponde fundamentalmente la defensa y promoción de los derechos e intereses de los habitantes, de acuerdo a la Constitución y a los acuerdos suscritos por el Estado. De igual manera, le corresponde velar por el buen funcionamiento de los servicios del sector público y velar porque los actos de la administración se ajusten no solo a las normas constitucionales e internacionales, sino a la moral, la justicia y a los principios generales del derecho.

“Por otra parte, la Defensoría no tiene competencia para el ámbito judicial, ni para resoluciones del Tribunal Supremo en materia electoral, ni tampoco tiene iniciativa legislativa. Sin embargo, ha desarrollado un mecanismo en coordinación con la Asamblea Legislativa, que le permite dar seguimiento a los proyectos de ley y debates parlamentarios, y así tener incidencia en los procesos legislativos”<sup>68</sup>.

**HONDURAS.-** En 1992 se creó el Comisionado Nacional de Protección de los Derechos Humanos, adscrito al Poder Ejecutivo. En 1995 fue elevado a rango constitucional, con el nombre de institución del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos.

Sus atribuciones se circunscriben a un perfil semejante al de las demás Defensorías: la protección de los derechos humanos, dentro de los cuales la prioridad es la seguridad alimentaria y la niñez. Su ámbito de competencia se extiende a la totalidad de las administraciones, incluso el ámbito militar.

**NICARAGUA.-** Se le conoce como Procuraduría de Derechos Humanos, un organismo independiente, no supeditado a ninguna autoridad, excepto en lo referido al procedimiento de elección del titular, que actúa a modo de Comisionado de la Asamblea.

**“ARTÍCULO 138.-** Son atribuciones de la Asamblea Nacional: Elegir al Procurador y Subprocurador para la Defensa de los Derechos Humanos, de listas propuestas por los Diputados, en consulta con las asociaciones civiles pertinentes; debiendo alcanzar en su

---

<sup>68</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

elección al menos el voto favorable del sesenta por ciento de los Diputados. El Procurador y Subprocurador para la Defensa de los Derechos Humanos gozan de inmunidad.”

**PERÚ.-** Con la Constitución de 1979 se confería funciones defensoriales al Ministerio Público. Posteriormente, con la Constitución de 1993 (Ley de 1 de julio de 1993).se instituye la Defensoría del Pueblo.

Se crea la Defensoría del Pueblo, correspondiéndole defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

**VENEZUELA.-** “La institución de la Defensoría del Pueblo se establece a partir de la Constitución de 1999. Así Constitución De La República Bolivariana De Venezuela De 1999 (Ley de 30 de diciembre de 1999)”<sup>69</sup>

**PARAGUAY.-** El Defensor del Pueblo es un comisionado parlamentario para la defensa de los derechos humanos, la canalización de reclamos populares y la protección de los intereses comunitarios, para lo cual goza de autonomía así como de inmunidad. Es nombrado por mayoría de dos tercios de la Cámara de Diputados, de una terna propuesta por el Senado, y durará cinco años en sus funciones. Podrá ser reelecto. Su competencia se extiende por ley a todos los ámbitos de la administración pública, e incluye la promoción de las acciones tendientes a la protección de los intereses difusos.

**PANAMÁ.-** La Defensoría del Pueblo tiene como función principal velar por los derechos humanos constitucionales y los reconocidos en el ámbito internacional. Igualmente tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal (Ser parte querellante en un proceso penal. en otros países por ejemplo Bolivia puede investigar de oficio pero

---

<sup>69</sup> [http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116697](http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116697)

debe solicitar, instar y exigir al Ministerio Público el inicio de las acciones legales que correspondan).

La Defensoría del Pueblo tiene como función primordial, la de velar por los derechos humanos constitucionales y los reconocidos en el ámbito internacional. Igualmente tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal.

“A Mi Parecer”.- Es una institución del Estado panameño, creada a través de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, para velar por la protección de los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República de Panamá.

La Defensoría del Pueblo actúa con plena independencia y autonomía funcional, administrativa y financiera, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad u órgano del Estado.

Las atribuciones de la Defensoría del Pueblo están bien delimitadas: investigar, conciliar o denunciar los actos u omisiones de los servidores públicos que puedan constituir violación de los derechos humanos”<sup>70</sup>. En sentido amplio, las obligaciones de la Defensoría del Pueblo son: ejercer un control no jurisdiccional de la administración pública y defender los derechos humanos frente a las autoridades gubernamentales.

La Defensoría del Pueblo, igualmente puede investigar y denunciar hechos, actos u omisiones de las empresas públicas, mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas, que desarrollen un servicio público por concesión o autorización administrativa, que puedan constituir violaciones de los derechos humanos.

#### **4.1.- ARGENTINA.**

En Argentina, la ley 24240 de 1993 de Defensa del Consumidor considera como consumidores en su artículo 1: consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda

---

<sup>70</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>  
[http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer\\_ebook%204%C2%AA%20edicion.f](http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer_ebook%204%C2%AA%20edicion.f)

persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, ya quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Para defender los Derechos del Consumidor, desde 2003 existe una Subsecretaría.

“De Defensa de Derechos del Consumidor Pero además dentro de esta institución funciona el sistema Nacional de Arbitraje de consumo donde funcionan los tribunales arbitrales de consumo. En el caso de publicidad engañosa estos órganos actúan de oficio.”<sup>71</sup>

### **Criterios generales de la Ley.**

#### **Conceptos básicos:**

**Consumidor:** “Personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social: a) La adquisición o locación de cosas muebles; b) La prestación de servicios; c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda”<sup>72</sup>.

**Excepto:** Quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros

---

<sup>71</sup><http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>  
[http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer\\_ebook%204%C2%AA%20edicion.f](http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer_ebook%204%C2%AA%20edicion.f)

<sup>72</sup><http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>  
[http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer\\_ebook%204%C2%AA%20edicion.f](http://es.consumersinternational.org/media/937265/proconsumer_ebook%204%C2%AA%20edicion.f)

**Proveedor:** personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios.

### **Ámbito general de aplicación**

Quedan obligadas al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios.

Quedan excluidos: a) los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas; b) los servicios de profesionales liberales; c) quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

### **Interpretación de la ley**

En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor. “El contrato de formulario debe ser interpretado a la luz de las normas de la ley 24.240 (Adla, LIID, 4125) de protección del consumidor, esto es, en el sentido más favorable al consumidor, en virtud del principio del favor "debilis". (C1aCC Mar del Plata, Sala I, abril 1, 1997. González, María E. c. Persa S. A.), LA LEY, 1998B, 170

**Interpretación del contrato.-** Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

“<sup>73</sup>En los contratos de formulario, las cláusulas que prorrogan la jurisdicción pueden ser consideradas como restrictivas o de renuncia de los derechos del consumidor, razón por la cual, en virtud del art. 37, inc. 2º de la ley 24.240 (Adla, LIID, 4125), deben tenerse por no escritas. (C1aCC Mar del Plata, Sala I, abril 1, 1997. González, María E. c. Persa S. A.), LA LEY, 1998B, 170.”

### **Prestación de Servicios**

Deficiencias en la Prestación del Servicio. Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor”<sup>74</sup>

## **TITULO II**

### **AUTORIDAD DE APLICACION PROCEDIMIENTO Y SANCIONES**

#### **CAPITULO XI**

#### **AUTORIDAD DE APLICACION**

**ARTICULO 41.** - Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.

**ARTÍCULO 42.-** Facultades concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación

---

<sup>73</sup><http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

<sup>74</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.

**ARTÍCULO 43.-** Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

a) “Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes”<sup>75</sup>.

b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.

c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.

d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.

e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.

f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

La autoridad de aplicación nacional podrá delegar, de acuerdo con la reglamentación que se dicte en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias las facultades mencionadas en los incisos c), d) y f) de este artículo.

(Artículo sustituido por art. 19 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

---

<sup>75</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/modificacionesley26994.htm>

**ARTÍCULO 44.-** Auxilio de la Fuerza Pública. Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública.

## **CAPITULO XII**

### **PROCEDIMIENTO Y SANCIONES**

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

Se procederá a labrar actuaciones en las que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En el expediente se agregará la documentación acompañada y se citará al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si las actuaciones se iniciaran mediante un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo.

En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería. Cuando no se acredite personería se intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

Las constancias del expediente labrado conforme a lo previsto en este artículo, así como

las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en caso de existir hechos controvertidos, siempre que no resulten manifiestamente inconducentes o meramente dilatorias. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se podrá interponer el recurso de reconsideración previsto en el Reglamento de Procedimientos Administrativos, decreto 1759/72 to. 1991. La prueba deberá producirse en el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistida aquella no producida dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

“En cualquier momento durante la tramitación de las actuaciones, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones”<sup>76</sup>.

Concluidas las diligencias instructoras, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, la autoridad de aplicación contará con amplias facultades para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Los actos administrativos que dispongan sanciones, únicamente serán impugnables mediante recurso directo ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, o ante las Cámaras de Apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda.

El recurso deberá interponerse y fundarse ante la misma autoridad que impuso la sanción, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada la resolución; la autoridad de

---

<sup>76</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

aplicación deberá elevar el recurso con su contestación a la Cámara en un plazo de diez (10) días, acompañado del expediente en el que se hubiera dictado el acto administrativo recurrido.

En todos los casos, para interponer el recurso directo contra una resolución administrativa que imponga sanción de multa, deberá depositarse el monto de ésta a la orden de la autoridad que la dispuso, y presentar el comprobante del depósito con el escrito del recurso, sin cuyo requisito será desestimado, salvo que el cumplimiento de la misma pudiese ocasionar un perjuicio irreparable al recurrente.

“Para resolver cuestiones no previstas expresamente en la presente ley y sus reglamentaciones, en el ámbito nacional, se aplicarán analógicamente las disposiciones de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos 19.549 y su reglamentación, y en lo que ésta no contemple, las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación”<sup>77</sup>.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias dictarán las normas referidas a su actuación como autoridades locales de aplicación, estableciendo en sus respectivos ámbitos un procedimiento compatible con sus ordenamientos locales bajo los principios aquí establecidos.

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

**ARTÍCULO 47.-** Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:

---

<sup>77</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/modificacionesley26994.htm>

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
  
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.
- e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.
- f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

“En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique”<sup>78</sup>.

En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación.

El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI — EDUCACION AL CONSUMIDOR— de la presente ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

---

<sup>78</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/modificacionesley26994.htm>

**ARTÍCULO 48.-** Denuncias Maliciosas. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales.

**ARTÍCULO 49.-** Aplicación y graduación de las sanciones. En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

“Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley, incurra en otra dentro del término de CINCO (5) años”<sup>79</sup>.

**ARTÍCULO 50.-** Prescripción. Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de TRES (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al más favorable al consumidor o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.

**ARTÍCULO 51.-** Comisión de un Delito. Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente.

ARGENTINA.- Para defender los Derechos del Consumidor, desde 2003 existe una Subsecretaría de Defensa de Derechos del Consumidor.

---

<sup>79</sup><http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/modificacionesley26994.htm>

La Secretaría de Industria y Comercio, dependiente de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, es la máxima autoridad de aplicación, y la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor actúa como autoridad de aplicación del procedimiento administrativo para la defensa de los Derechos del Consumidor y del usuario.

Esta Dirección puede aplicar sanciones y recurrir a medidas preventivas, incluso con el uso de la fuerza pública particular, que es necesaria como medida de coacción para la defensa de los Derechos del Consumidor.

La autoridad competente es la Secretaria de Industria y Comercio, autoridad nacional, los Gobernadores provinciales y la Municipalidad de Buenos Aires como autoridades locales.

Pero además dentro de esta institución funciona el sistema Nacional de Arbitraje de consumo donde funcionan los tribunales arbitrales de consumo. En el caso de publicidad engañosa estos órganos actúan de oficio.

“La legislación de Argentina faculta incluso al titular de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor dictar las normas instrumentales e interpretativas necesarias para la mejor y más adecuada aplicación de las leyes. Facultad reglamentaria que en el Ecuador solo está restringida para la Función Ejecutiva, y que considero es una facultad que permite a la autoridad administrativa en la materia, un amplio margen de acción normativa para la correcta protección de los consumidores.”<sup>80</sup>

#### **.4.2.- URUGUAY**

“En la Ley Uruguaya de Relaciones de Consumo, ley 17250, artículo 2. Se define al consumidor como “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. No se

---

<sup>80</sup><http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/modificacionesley26994.htm>

considera consumidor o usuario a aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización”

En el artículo 6 de la citada ley se reconoce como derechos básicos: “a) La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos causados por las prácticas en el suministro de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos; b) La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, la libertad de elegir y el tratamiento igualitario cuando contrate; c) La información suficiente, clara, veraz, en idioma español sin perjuicio que puedan emplearse además otros idiomas; d) La protección contra la publicidad engañosa, los métodos coercitivos o desleales en el suministro de productos y servicios y cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, cada uno de ellos dentro de los términos dispuestos en la presente ley; e) La asociación en organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y ser representado por ellas; f) La efectiva prevención y resarcimiento de los daños patrimoniales y extra patrimoniales; g) El acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y resarcimiento de daños mediante procedimientos ágiles y eficaces”

En el caso de Uruguay, la atención a los consumidores se realiza a través del Área de Defensa del Consumidor (pertenece al Ministerio de Economía y Finanzas), mediante denuncias. Online; <http://www.dgcmef.gub.uy/consultasyreclamaciones/formonline.php>, Departamento que pertenece a la “Dirección General del Comercio, que a la vez está subrogado al Ministerio de Economía y Finanzas. De lo investigado se puede percibir que existe debilidad en la organización de esta figura legal e institución pública”<sup>81</sup>

En el Derecho uruguayo el consumo y la protección del consumidor tienen su marco legal en la LRC.

---

<sup>81</sup> <http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=17250&Anchor=>

Esquemáticamente y en lo principal, la LRC tiene por objeto la regulación de tres cosas: los **sujetos** que intervienen en la relación de consumo, la relación de consumo en sí misma y ciertos aspectos de Derecho Público relacionados con un órgano específico, el Área de Defensa del Consumidor, que se crea para el control del cumplimiento de la Ley.

### **Consideraciones generales**

#### **A. Carácter de orden público**

Se trata de una ley de orden público o sea que no puede ser derogada por acuerdo de partes.

#### **B. Remisión al Código Civil**

En lo no previsto, el art. 1 de la Ley 17.250 se remite al Código Civil (CC):

**“En todo lo no previsto, en la presente ley, será de aplicación lo dispuesto en el Código Civil.”**

La aplicación subsidiaria del Código Civil tiene un alcance limitado. La LRC regula las condiciones de la oferta, la publicidad, la garantía, cláusulas de los contratos de adhesión, vicios y riesgos, por ejemplo, pero no alcanza a los contratos que continuarán gobernándose por sus normas sustantivas. Quiere decir que, de tratarse de un contrato comercial, podrán aplicarse las normas civiles en los aspectos señalados y siempre en subsidio de las disposiciones de la LRC, pero, en todos los demás aspectos deben atenderse las normas sustantivas del **CCom**.

En nuestro concepto, las normas de la LRC se superponen a las regulaciones particulares de cada contrato, sea en el CC o en el Código de Comercio (CCom). No existe, en cambio, un desplazamiento de normas. Por tanto, la remisión que efectúa la norma transcrita más arriba significa que **el CC suple los vacíos en cuanto a los temas regulados en la LRC**

### **II. La relación de consumo.-**

La LRC regula las relaciones de consumo, a las que define en su art. 4:

“Relación de consumo es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.”<sup>82</sup>

“La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan **en función** de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo.”

Como se ve, la definición se centra en tres aspectos:

Los **sujetos** que integran la relación (proveedor y consumidor),

El **objeto** de la relación (proveer un producto o prestar un servicio) y La **onerosidad** de la prestación.

#### A. Sujetos de la relación de consumo

##### 1. El proveedor

El art. 3 de la Ley 17.250 define a la figura del proveedor:

“Proveedor es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle **de manera profesional** actividades de **producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios** en una relación de consumo.

Es de fundamental importancia la clara determinación de los personajes involucrados en la cadena de producción y comercialización porque **sólo cuando estemos ante un proveedor** en el sentido legal de la expresión, es que quien adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final, podrá accionar en base a la normativa que estamos analizando.

---

<sup>82</sup> [http://www.cempre.org.uy/docs/seminarios/bolsas\\_plasticas/8-Dia1\\_LUDConsumidor\\_EMartinez.pdf](http://www.cempre.org.uy/docs/seminarios/bolsas_plasticas/8-Dia1_LUDConsumidor_EMartinez.pdf)  
<http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=17250&Anchor>

En efecto, si el vendedor no es un proveedor, puesto que no desarrolla la actividad en forma profesional, deberá reclamar los vicios del producto en base al Derecho civil común, con sus limitaciones. Sería el caso de un particular que vende su automóvil a otro particular.

### **La expresión final del art. 3 de la LRC "*en una relación de consumo*"**

El art. 3 considera proveedor sólo aquel que participa en una relación de consumo. Respecto del comerciante, en cambio, es indiferente que participe en una relación de consumo o no.

“Alcanza con que el sujeto realice de cuenta propia y profesionalmente, la compraventa para revender, por ejemplo, para que se convierta en comerciante, a pesar de que la reventa se haga a un consumidor. Esta reventa no se considera mercantil. Sin embargo, quien compra para revender igualmente es comerciante, por la comercialidad de la compra”<sup>83</sup>.

## **CAPITULO XV**

### **ORGANIZACION ADMINISTRATIVA**

Artículo 40.- El Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Dirección General de Comercio, será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de la presente ley, sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y entes públicos.

Artículo 41.- La Dirección General de Comercio, además, asesorará al Ministerio de Economía y Finanzas en la formulación y aplicación de las políticas en materia de defensa del consumidor.

Artículo 42.- Compete a la Dirección del Área de Defensa del Consumidor:

A) Informar y asesorar a los consumidores sobre sus derechos.

---

<sup>83</sup> [http://www.cempre.org.uy/docs/seminarios/bolsas\\_plasticas/8-Dia1\\_LUDConsumidor\\_EMartinez.pdf](http://www.cempre.org.uy/docs/seminarios/bolsas_plasticas/8-Dia1_LUDConsumidor_EMartinez.pdf)

- B) Controlar la aplicación de las disposiciones de protección al consumidor establecidas en esta norma, pudiendo a tal efecto exigir el acceso, realizar inspecciones y requerir la información que necesitare en los locales, almacenes, depósitos, fábricas, comercios o cualquier dependencia o establecimiento de los proveedores; sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y Entes Públicos.
- C) “Asesorar al Director General de Comercio para coordinar con otros órganos o entidades públicas estatales y no estatales la acción a desarrollar en defensa del consumidor”<sup>84</sup>.
- D) Podrá fomentar, formar o integrar además, comisiones asesoras compuestas por representantes de las diversas actividades industriales y comerciales, cooperativas de consumo y asociaciones de consumidores, o por representantes de organismos o entes públicos, las que serán responsables de las informaciones que aporten, y podrán proponer medidas correctivas referentes a la defensa del consumidor.
- E) Fomentar la constitución de asociaciones de consumidores cuya finalidad exclusiva sea la defensa del consumidor. La Dirección del Área Defensa del Consumidor llevará un registro de estas asociaciones, las que deberán constituirse como asociaciones civiles.
- F) Citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. La incomparecencia del citado a esta audiencia se tendrá como presunción simple en su contra. Sin perjuicio de ello, en general, podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para la solución de los conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia.
- G) Podrá para el cumplimiento de sus cometidos, solicitar información, asistencia y asesoramiento a cualquier persona pública o privada nacional o extranjera.
- H) Dictar los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de sus cometidos.

---

<sup>84</sup> <http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=17250&Anchor=>

Artículo 43.- “Se consideran infracciones en materia de defensa del consumidor, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley. Para el cumplimiento de las tareas inspectivas, podrá requerirse el concurso de la fuerza pública, si se entendiera pertinente”<sup>85</sup>.

Artículo 44.- Las infracciones en materia de defensa del consumidor, serán sancionadas por la Dirección General de Comercio, en subsidio de los órganos o entidades públicas estatales y no estatales que tengan asignada, por normas constitucionales o legales, competencia de control en materia vinculada a la defensa del consumidor.

Artículo 45.- La Dirección General de Comercio podrá delegar en la Dirección del Área Defensa del Consumidor la potestad sancionatoria en esta materia.

Artículo 46.- Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los siguientes criterios: el riesgo para la salud del consumidor, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de la alteración social producida, la generalización de la infracción y la reincidencia.

Artículo 47.- Comprobada la existencia de una infracción a las obligaciones impuestas por la presente ley, sin perjuicio de las acciones por responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar, el infractor será pasible de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente según resulte de las circunstancias del caso:

- 1) Apercibimiento, cuando el infractor carezca de antecedentes en la comisión de infracciones de la misma naturaleza y ésta sea calificada como leve.
- 2) Multa cuyo monto inferior no será menor de 20 UR (veinte unidades reajustables) y hasta un monto de 4.000 UR (cuatro mil unidades reajustables).

---

<sup>85</sup> <http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=17250&Anchor=>

- 3) “Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción, cuando éstos puedan entrañar riesgo claro para la salud o seguridad del consumidor”<sup>86</sup>.
- 4) En caso de reiteración de infracciones graves o de infracción muy grave se podrá ordenar la clausura temporal del establecimiento comercial o industrial hasta por noventa días.
- 5) Suspensión de hasta un año en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

Las sanciones referidas en los numerales 3), 4) y 5) del presente artículo se propondrán fundadamente por la Dirección General de Comercio y se resolverán por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Artículo 48.- Cuando se constaten infracciones graves a las disposiciones establecidas en la presente ley, la Dirección del Área de Defensa del Consumidor, podrá colocar en el frente e interior del establecimiento, carteles que indiquen claramente el carácter de infractor a la ley de Defensa del Consumidor por un plazo de hasta veinte días a partir de la fecha de constatación de la infracción.

Artículo 49.- En caso de reincidencia en infracciones similares, probada intencionalidad en la infracción o circunstancias que configuren un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, el órgano competente de control, podrá disponer la publicación en los diarios de circulación nacional de la resolución sancionatoria a costa del infractor.

Artículo 50.- Para la imposición de las sanciones establecidas en la presente ley, se seguirá el siguiente procedimiento: comprobada la infracción por los funcionarios del servicio inspectivo respectivo, se labrará acta circunstanciada, en forma detallada, que será leída a la persona que se encuentre a cargo del establecimiento, quien la firmará y recibirá copia textual de la misma.

“El infractor dispondrá de un plazo de diez días hábiles para efectuar sus descargos por escrito y ofrecer prueba, la que se diligenciará en un plazo de quince días, prorrogables

---

<sup>86</sup> <http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=17250&Anchor=>

cuando haya causa justificada. Vencido el plazo de diez días hábiles sin efectuar descargos o diligenciada la prueba en su caso, se dictará resolución”<sup>87</sup>.

Artículo 51.- Cuando se compruebe la realización de publicidad engañosa o ilícita, sin perjuicio de las sanciones establecidas en la presente ley, el órgano competente podrá solicitar judicialmente, en forma fundada, la suspensión de la publicidad de que se trate, así como también ordenar la realización de contra publicidad con la misma frecuencia que la publicidad infractora, cuyo gasto deberá pagar el infractor.

En ambos casos la resolución deberá estar precedida del procedimiento previsto en el artículo 50 de la presente ley para la defensa del anunciante.

URUGUAY.- Que el derecho a reclamar por vicios aparentes o de fácil constatación, caducan a los 30 días, a partir de la provisión del servicio o del producto no duradero, y en 90 días cuando se trate de prestaciones de productos o servicios duraderos. Y en vicios ocultos caducan en un plazo de 6 meses.

- La acción para reclamar la reparación de los daños personales prescribirán en un plazo de 4 años.

- La autoridad competente la representa el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Comercio, la cual será la Autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de esa normativa.

- La Dirección General de Comercio es la entidad que fomentará la Constitución de asociaciones de consumidores y llevará un registro de estas.

---

<sup>87</sup><http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=17250&Anchor=>

•”Aquí expongo un punto importante de esta ley que menciona que cuando se constaten infracciones graves a las disposiciones establecidas en esa ley, la Dirección del Área de Defensa del Consumidor podrá colocar en el frente e interior del establecimiento, por un plazo de hasta veinte días a partir de la fecha de constatación de la infracción, carteles que indiquen claramente el carácter de infractor a la ley de defensa del consumidor.”<sup>88</sup>

### **4.3.- MEXICO**

En México, En 1976 se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y surgió Profeso, (Procuraduría Federal del Consumidor) como la institución encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo en plantear la ley de defensa del consumidor.

Ya entrado en materia, Ley Federal de Protección al Consumidor dice que: “consumidor es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, bienes productos o servicios”; y agrega. “Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación o comercialización o prestación de servicios a terceros”, con lo que también se reconoce los derechos del consumidor; el sujeto que debe conocer y defender los derechos, en el caso de México es el Procurador, existiendo también delegados federales, subdelegaciones, unidades administrativas que se crean en los territorios y que actúan a petición de parte y cuando se trata de situaciones que afectan a una sola persona y de oficio cuando el acto es público generalizado y que afecta a la sociedad, (ejemplo, publicidad engañosa, entre otros), así lo estipula el Art. 22 de la mencionada ley. La designación del Procurador Federal del Consumidor, es designada por el Presidente de la República, acorde a lo dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Protección al Consumidor.

---

<sup>88</sup> <http://www.parlamento.gub.uy/leyes/AccesoTextoLey.asp?Ley=17250&Anchor=>  
LEY Federal de Protección al Consumidor. Lexis. México Federal. Mex. 2000. Última Reforma DOF 09-04-2012 Art. 2. IBIDEM. Art. 2

“Para la incorporación estas novedades, la Ley, sufrió reformas publicadas en el DOF recientemente el 09-04-2012, y entrega a la Procuraduría Federal del Consumidor además de las ya conocidas mediación, arbitraje, conciliación, facultades administrativas fuertes y sanciones pecuniarias, inclusive arresto administrativo que se citan a continuación”<sup>89</sup>:

Art. 91.- “Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación además de la sanción que corresponda, estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago Art. 128. “En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de \$123,482.00 a \$ 3’457,496.04”.

Art. 129. “En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127, 128, 128, e inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.

Como se puede observar, las nuevas leyes mexicanas, a dar un trato más respetuoso y garantiza al consumidor en la defensa de sus derechos, quizá esto veníamos criticando y haciendo observaciones en el caso de las facultades de la Defensoría del Pueblo ecuatoriano; pues, este organismo al finalizar una intervención en un proceso conocidos por ellos, sólo hace un informe que pueden ser o no acogidos por serán acogidas por un juez, según saña crítica del juzgador. “Esto impide que las resoluciones del Defensor del Pueblo favor del consumidor sean de aplicabilidad directa y mucho menos que tengan carácter vinculante o fuerza de ley y mucho más que puedan sancionar al infractor del Defensa del Consumidor”<sup>90</sup>.

---

<sup>89</sup> LEY Federal de Protección al Consumidor. Lexis. México Federal. Mex. 2000. Última Reforma DOF 09-04-2012 Art. 2. IBIDEM. Art. 2

<sup>90</sup> [http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l\\_ifpc\\_ultimo\\_CamDip.pdf](http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_ifpc_ultimo_CamDip.pdf)

## **Capítulo II**

### **De las autoridades**

#### **ARTÍCULO 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:**

- Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;
- Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;
- Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
- “Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor”.<sup>91</sup>

---

<sup>91</sup> [http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l\\_ifpc\\_ultimo\\_CamDip.pdf](http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_ifpc_ultimo_CamDip.pdf)

- Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;
- Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
- Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;
- Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;
- Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;
- Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;
- “Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones”.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup><http://www.profeco.gob.mx/juridico/LEY%20FEDEERAL%20DE%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR.pdf>

## Capítulo XIV

### Sanciones

ARTÍCULO 125.-Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría.

ARTÍCULO 126.-Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8 BIS, 11, 15, 16 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128, serán sancionadas con multa de \$222.16 a \$710,925.72

ARTÍCULO 127.Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7 BIS, 13, 17, 18 BIS, 33, 34, 35, 36,37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 66, 67, 68,69, 70, 72, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86 QUATER, 87 BIS, 90, 91, 93, 95 y 113 serán sancionadas con multa de \$444.33 a \$1'421,851.43

ARTÍCULO 128.Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 7, 8, 10, 12, 44, 63, 63 Bis, 63 Ter, 63 Quintus, 65, 65 Bis, 65 Bis 1, 65 Bis 2, 65 Bis 3, 65 Bis 4, 65 Bis 5, 65 Bis 6, 65 Bis 7, 73, 73 Bis, 73 Ter, 73 Quáter, 73 Quintus, 74, 76 Bis, 80, 86 Bis, 87, 87 Ter, 92, 92 Ter, 98 Bis y 121 serán sancionadas con multa de \$638.28 a \$2'496,402.43.

ARTÍCULO 128 BIS. En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura total o parcial, la cual podrá ser hasta de noventa días y con multa de \$133,298.57 a \$3'732,360.02. “Las violaciones a lo establecido en el artículo 32 que se consideren particularmente graves conforme a lo establecido en el artículo 128 Ter de esta ley, serán sancionadas con la multa establecida en el párrafo anterior o bien con multa de hasta un 10% de los ingresos brutos anuales del infractor obtenidos por la comercialización del bien o los bienes, productos o servicios contenidos en la publicidad respectiva, correspondiente al último ejercicio fiscal en que se haya cometido la infracción, en caso de reincidencia”<sup>93</sup>.

---

<sup>93</sup><http://www.profeco.gob.mx/juridico/LEY%20FEDEERAL%20DE%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR.pdf>

ARTÍCULO 128.-Se considerarán casos particularmente graves:

1. Aquellos en que de seguir operando el proveedor, se pudieran afectar los derechos e intereses de un grupo de consumidores;
2. Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de consumidores;
3. Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de consumidores;
4. Aquellas conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o en la prestación de un servicio;
5. Cuando se trate de productos básicos de consumo generalizado, como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, gasolina o productos sujetos a precio máximo o a precios o tarifas establecidos o registrados por la Secretaría o por cualquiera otra autoridad competente;
6. “Cuando la información o publicidad relacionada con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdadera, induzcan a error o confusión<sup>6</sup> al consumidor por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presente.
7. La reincidencia en la comisión de infracciones a los artículos señalados en el artículo 128 de esta ley, y.
8. Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

ARTÍCULO 128 QUATER.-Se sancionará con la prohibición de comercialización de bienes o productos, cuando habiendo sido suspendida ésta, se determine que no es posible su acondicionamiento, reproceso, reparación o sustitución, o bien cuando su comercialización no pueda realizarse conforme a las disposiciones de esta ley.

En el caso de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Procuraduría podrá ordenar la destrucción de los bienes o productos que correspondan.

Tratándose de servicios, la prohibición de comercialización procederá cuando habiendo sido suspendida, no se garantice que su prestación pueda realizarse conforme a las disposiciones de esta ley

ARTÍCULO 129.-En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127, 128, 128 BIS, e inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.

ARTÍCULO 129 BIS.-La Procuraduría actualizará cada año por inflación los montos referidos en pesos en los artículos 25, 99, 117, 126, 127, 128, 128 BIS y 133 de esta ley. A más tardar el día 30 de diciembre de cada año, la Procuraduría publicará en el Diario Oficial de la Federación los montos actualizados que estarán vigentes en el siguiente año calendario.

“Para estos efectos, la Procuraduría se basará en la variación observada en el valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, publicado por el Banco de México entre la última actualización de dichos montos y el mes de noviembre del año en cuestión.”<sup>94</sup>

ARTÍCULO 130.-Se entiende que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

---

<sup>94</sup><http://www.profeco.gob.mx/juridico/LEY%20FEDEERAL%20DE%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR.pdf>

ARTÍCULO 131.-Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:

- I. Las actas levantadas por la autoridad;
- II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores;
- III. La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones; o
- IV. Cualquier otro elemento o circunstancia que sirva como prueba para determinar el incumplimiento u omisión para aplicar la sanción.

Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivadas con arreglo a derecho, tomando en consideración los criterios establecidos en el presente ordenamiento.

ARTÍCULO 132.-“La Procuraduría determinará las sanciones conforme a lo dispuesto en esta ley y su reglamento, considerando como base la gravedad de la infracción y tomando en cuenta los siguientes elementos:

1. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general;
2. El carácter intencional de la infracción;
3. Si se trata de reincidencia, y
4. La condición económica del infractor.

Asimismo, la Procuraduría deberá considerar los hechos generales de la infracción a fin de tener los elementos que le permitan expresar pormenorizadamente los motivos que tenga para determinar el monto de la multa en una cuantía específica.

ARTÍCULO 133.-En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia o cuando se afecten derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.

“Cuando por un mismo hecho u omisión se cometan varias infracciones a las que esta ley imponga una sanción, el total de las mismas no deberá rebasar de \$7’464,720.04.”<sup>95</sup>

ARTÍCULO 134.La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará las circunstancias del caso, las causas que motivaron su imposición, así como la medida en que la reclamación del consumidor haya quedado satisfecha, sin que la petición del interesado constituya un recurso.

Excepcionalmente procederá la condonación, reducción o conmutación de las multas que se hayan impuesto como medidas de apremio, cuando se hubiere logrado una conciliación en favor del consumidor y se acredite fehacientemente el cumplimiento del convenio correspondiente.

“La autoridad no podrá ejercer la facultad referida en el párrafo anterior, una vez que las multas hayan sido remitidas a la autoridad fiscal competente para su cobro y tampoco cuando se trate de sanciones impuestas con motivo de los procedimientos de

---

<sup>95</sup><http://www.profeco.gob.mx/juridico/LEY%20FEDEERAL%20DE%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR.pdf>

verificación y vigilancia del cumplimiento de esta ley y demás disposiciones aplicables”<sup>96</sup>.

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

Podemos identificar tres ámbitos de acción institucional: a) Difusión de información; b) La promoción de la conciliación; y, c) La defensa del consumidor frente a prácticas injustas en las relaciones de mercado, que incluye el juzgamiento por infracciones por parte de los proveedores.

Nos centraremos primeramente en el tratamiento que se da a las reclamaciones realizadas por los consumidores y luego en el procedimiento por infracciones a la Ley.

Para resolver las reclamaciones y quejas de los consumidores, la PROFECO utiliza tres tipos de mecanismos: el primero, denominado conciliación inmediata, se realiza por la vía telefónica o de manera personal; el segundo mecanismo, se refiere a un proceso personal, es decir, ante una situación que no puede ser resuelta de manera inmediata, tanto el proveedor como el consumidor asisten a una audiencia conciliatoria dentro de la PROFECO, con el fin de llegar a un acuerdo que permita venir a las partes y generar un compromiso claro sobre la forma y tiempos para la resolución de la controversia.

El arbitraje es el tercer mecanismo, en este caso, la PROFECO, a través de sus abogados, se convierte en el árbitro en el diferendo entre proveedor y consumidor. Ambas partes tendrán que aportar pruebas sobre la postura que defienden y, con base en ellas, la PROFECO procede como árbitro y emite un laudo. Los convenios aprobados y

---

<sup>96</sup><http://www.profeco.gob.mx/juridico/LEY%20FEDEERAL%20DE%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR.pdf>

los laudos emitidos por la PROFECO tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.

“Es muy interesante el hecho de que la PROFECO pueda emitir dictámenes que constituirían título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne, sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.”<sup>97</sup>

#### **“ANÁLISIS DEL DERECHO COMPARADO.”**

-En el caso de Uruguay, la atención a los consumidores se realiza a través del Área de Defensa del Consumidor, mediante denuncias on-line <http://www.dgc-mef.gub.uy/consultasyreclamaciones/formonline.php>; departamento que pertenece a la Dirección General del Comercio, que a la vez está subrogado al Ministerio de Economía y Finanzas. De lo investigado se puede percibir que existe debilidad en la organización de esta figura legal e institución pública.

- En el caso de Argentina Para defender los Derechos del Consumidor, desde 2003 existe una Subsecretaría de Defensa de Derechos del Consumidor.

Pero además dentro de esta institución funciona el sistema Nacional de Arbitraje de consumo donde funcionan los tribunales arbitrales de consumo. En el caso de publicidad engañosa estos órganos actúan de oficio.

-En México Como se puede observar, las nuevas leyes mexicanas, empiezan a dar un trato más respetuoso al consumidor en la defensa de sus derechos.

---

<sup>97</sup><http://www.profeco.gob.mx/juridico/LEY%20FEDEERAL%20DE%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR.pdf>

“-En nuestro Ecuador veníamos criticando y haciendo observaciones en el caso de las facultades de la Defensoría del Pueblo ecuatoriano; pues, este organismo al finalizar una intervención en un proceso conocidos por ellos, sólo hace meras recomendaciones que serán acogidas por el intendente o juez, según a donde se renvíe el proceso, de acuerdo a la sana crítica del juzgador. “Esto impide que las resoluciones del Defensor del Pueblo a favor del consumidor sean de aplicabilidad directa y mucho menos que tengan carácter vinculante o fuerza de ley.”<sup>98</sup>

---

<sup>98</sup><http://www.profeco.gob.mx/juridico/LEY%20FEDEERAL%20DE%20PROTECCION%20AL%20CONSUMIDOR.pdf>

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1.- Materiales Utilizados.**

En el proceso de investigación Socio Jurídico aplique el método científico, entendido como camino a seguirse para encontrar la verdad acerca de la problemática determinada.

Es valida la concreción de método científico Hipotético- deductivo para señalar el camino a seguir en la investigación propuesta, pues, partiendo de la Hipótesis y con la ayuda de ciertas condiciones procedimentales, procedí al análisis de las manifestaciones objetivas de la realidad de la problemática de la investigación, para luego verificar si se cumple o no las conjeturas que subyacen en el contexto de la Hipótesis, mediante la argumentación, la reflexión y la demostración.

### **5.2.- Métodos.**

**El Método Científico.-** Aplicado a las ciencias Jurídicas, implica que determinamos el tipo de investigación jurídica que quedamos realizar, en el presente caso me propuse realizar una investigación socio jurídica que se concretó en una investigación del derecho, tanto en sus caracteres sociológicos como dentro del sistema jurídico, esto es relativa al efecto social que cumple la norma o a la carencia de esta en determinadas relaciones sociales o interindividuales relacionado con la problemática de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la falta de facultades legales sancionadoras de la Defensoría del Pueblo.

**Método Hermenéutico.** El mismo que fue utilizado para el análisis de las normas textos jurídicos para una comprensión objetiva de la Ley.

**El método Lógico Deductivo.-** Permitió el análisis de la realidad social jurídica establecida las causas y consecuencias jurídicas del problema sobre el cual giro esta investigación.

**El método Lógico Inductivo.-** Contribuyo el análisis de los hechos de la realidad social y de la praxis judicial para encontrar las soluciones a nuestros problemas resultantes.

### **5.3.- Procedimientos y Técnicas.**

Los procedimientos de Observación, análisis y Síntesis fueron los que me permiten realizar la investigación jurídica propuesta, auxiliado de técnicas de acopio teórico, como el fichaje bibliográfico o documental; y, de técnicas de acopio empírico, como la encuesta y la entrevista. El estudio de casos judiciales reforzara la búsqueda de la verdad objetiva sobre la problemática.

La investigación de campo se concreta a consultas de opinión de persona conocedoras de la problemática, funcionarios de la Defensoría del Pueblo, estudiantes y profesionales del Derecho, previo muestreo poblacional de por lo menos de 30 personas para las encuestas y tres personas para la investigación; en ambas técnicas se plantearan cuestionarios derivados de la hipótesis general y de sub hipótesis, cuya operatividad partirá de la determinación de variables e indicadores.

La investigación empírica y los resultados se presentaran en centro gramas y en forma discursiva con deducciones derivadas del análisis de los criterios y datos concretos que servirán para la verificación de objetivos e hipótesis y para arribar a conclusiones y recomendaciones.

## 6. RESULTADOS

### 6.1.- Presentación y Análisis de los resultados de las Encuestas.

En este capítulo se desarrolló la Investigación realizados a Abogados Profesionales y se determinó la siguiente tabulación de datos estadísticos con sus respectivos gráficos dando una interpretación y análisis de los resultados.

**Pregunta 1.-** ¿De acuerdo a las siguientes cuales son las facultades de la Defensoría del Pueblo en materia de Defensa del Consumidor?

- a) Juzgar
- b) Sancionar.
- c) Acuerdos Conciliatorios.

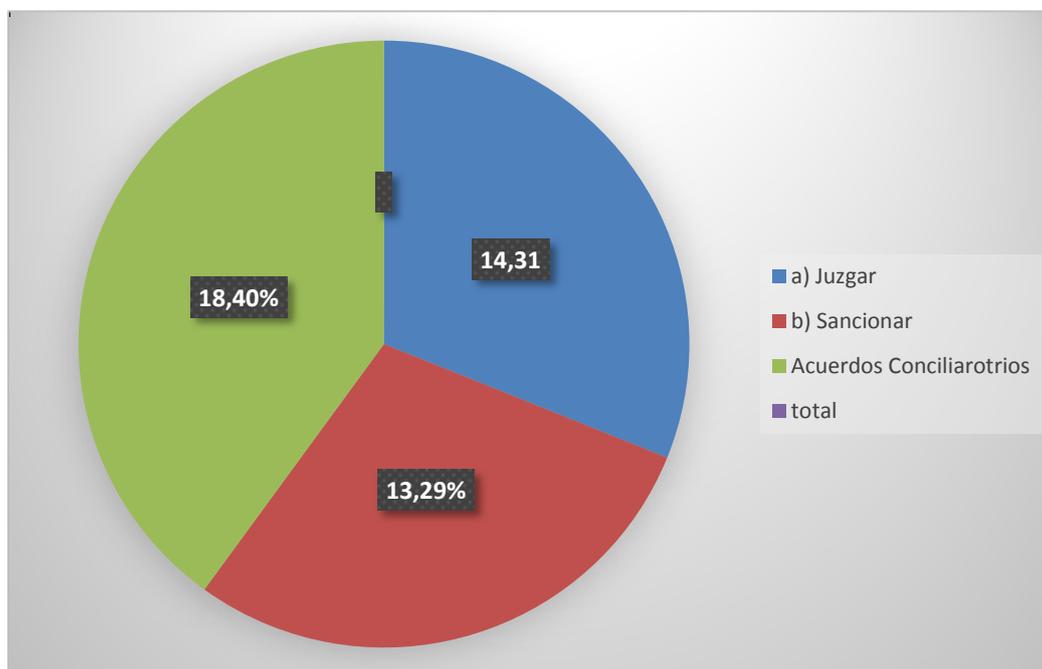
**Cuadro N.- 1**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>Juzgar</b>	<b>14</b>	<b>31%</b>
<b>Sancionar</b>	<b>13</b>	<b>29%</b>
<b>Acuerdos conciliatorios</b>	<b>18</b>	<b>40%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Esta interrogante fue Aplicada a 30 funcionarios Públicos de la Defensoría Del Pueblo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Grafico N.- 1**



**FUENTE:** Investigación de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Interpretación.-** En el grafico 1, se puede apreciar cómo el **31 %** que **Juzgar** es la facultad sancionadora de la Defensoría del Pueblo, y con un **29%** de ello dijeron que **Sancionar** es otra de las facultades sancionadoras de la defensoría del pueblo, comprobándose que la mayoría de ellos nos señala y nos afirma que la Defensoría del Pueblo promover **Acuerdos Conciliatorios** es una facultad de la Defensoría del Pueblo con un total de **40%**.

**Análisis.-** De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede establecer que la mayoría de encuestados nos dicen y nos afirman que las facultades de la Defensoría del Pueblo en materia de la Defensa del Consumidor son Acuerdos Conciliatorios y otros no conocen en una forma espontánea confundiéndola en Juzgar lo cual esta institución no lo realiza y otros que inclusive dicen y les confunde que esta institución su facultad es de sanciona, indicándole que son porcentajes minoritarios.

**Pregunta 2.-** ¿Considera que la Defensoría del Pueblo de acuerdo a la Ley Orgánica de Defensoría Pueblo y la Ley Orgánica del Consumidor confiere facultad Sancionadoras a esta Institución?

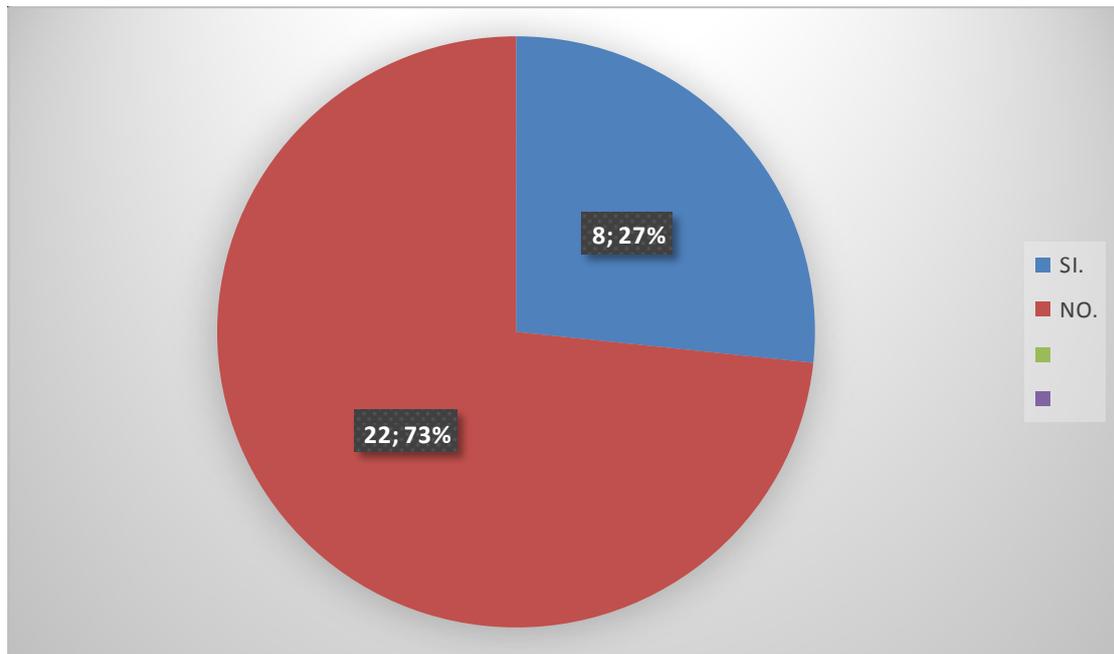
**Cuadro N.- 2**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	27%
NO	22	73%
TOTAL	30	100%

**FUENTE:** Investigación de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Grafico N.- 2**



**FUENTE:** Investigación de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Interpretación.-** En el Grafico 2, se puede apreciar cómo el **73%** dijo que **NO** le confiere Facultades Sancionadoras a esta Institución por lo cual esta adolece de dificultades a la hora de sancionar ya que estas lo juzga los jueces de Contravenciones por otra parte de los el **27%** dicen que **SI** de ellos, comprobándose que no conocen.

**Análisis.-** De acuerdo con los resultados obtenidos, se desprende que la mayoría de encuestados considera que la Ley Orgánica Defensa del Pueblo y Ley Orgánica Defensa del Consumidor no confiere facultades Sancionadoras a esta Institución a la Defensoría del Pueblo en sancionar las infracciones que contemplan en las Ley Organiza de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo y los restantes encuestados el 8% dicen que sí. Esta no tiene ninguna capacidad no incluye favorablemente en las respetiva ley, como hemos observado por ende vemos que estas persona desconocen de la facultades que tiene esta Institución por lo cuanto la defensoría pese haber emitido pronunciamientos favorables a reclamos estos no han sido materia de judicialización.

**Pregunta 3.-** ¿Cree Ud. Que la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, a fin de agilizar los procesos por defensa del Consumidor, debe otórgale facultades Sancionadoras al Defensor del Pueblo?

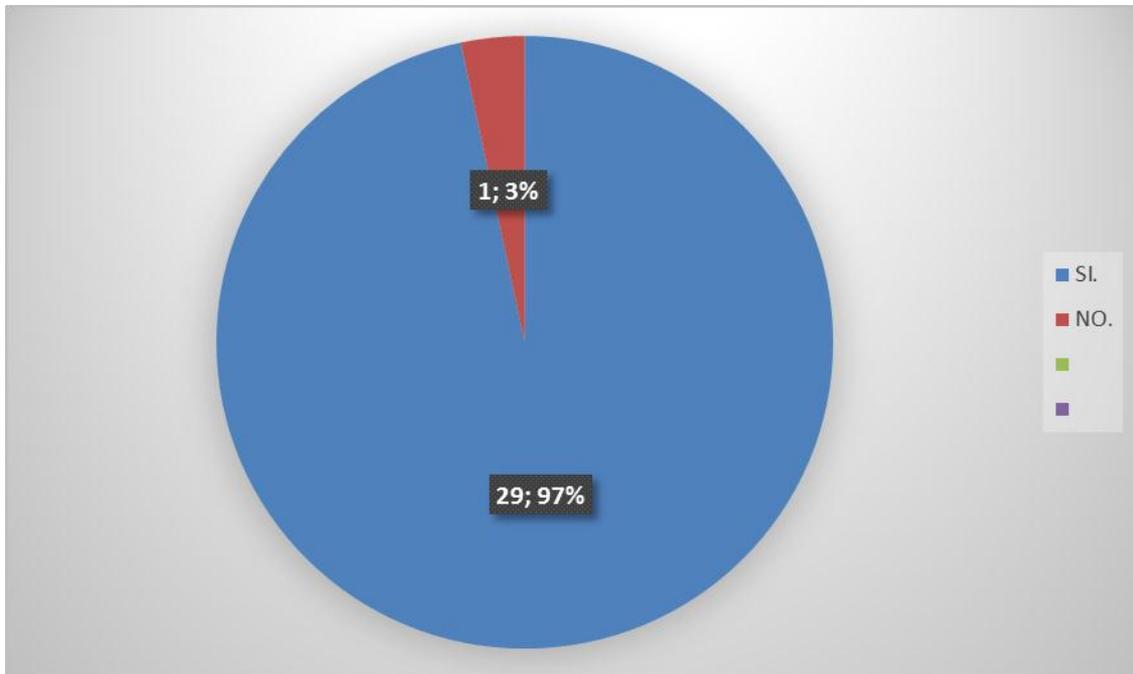
**Cuadro N.- 3**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	3%
NO	29	97%
TOTAL	30	100%

**FUENTE:** Investigación de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Grafico N.- 3**



**FUENTE:** Investigacion de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Interpretación.-** En el grafico 3, se puede apreciar cómo el **97%** dijo que SI porque son procesos administrativos que se los pueden resolver en la Defensoría del Pueblo a fin de agilizar esta ley debe otórgale facultad a la Defensoría y NO dijo el **3%** de ellos comprobándose que esta persona no conoce.

**Análisis.-** De acuerdo a los resultados obtenidos, se desprende que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la Defensoría del Pueblo la Ley Orgánica del Consumidor debe otorgar la facultad sancionadora a fin de evitar los trámites largos y de carácter judicial y por economía personal, ya que la Defensoría de no llegar a una Mediación todo su trabajo quedaría en nada, lo cual constituye una pedida de tiempo para el reclamante de Derechos. Y consumidores que son considerado de atención prioritario.

Un porcentaje minoritario personas considera que no se debe conferir facultades sancionadoras.

**Pregunta 4.-** ¿Conoce Ud. Que la Defensoría del Pueblo que tiene solo capacidad de llegar hasta la mediación en conflictos y emitir informes no son vinculantes para el juez en conflictos por defensa del Consumidor?

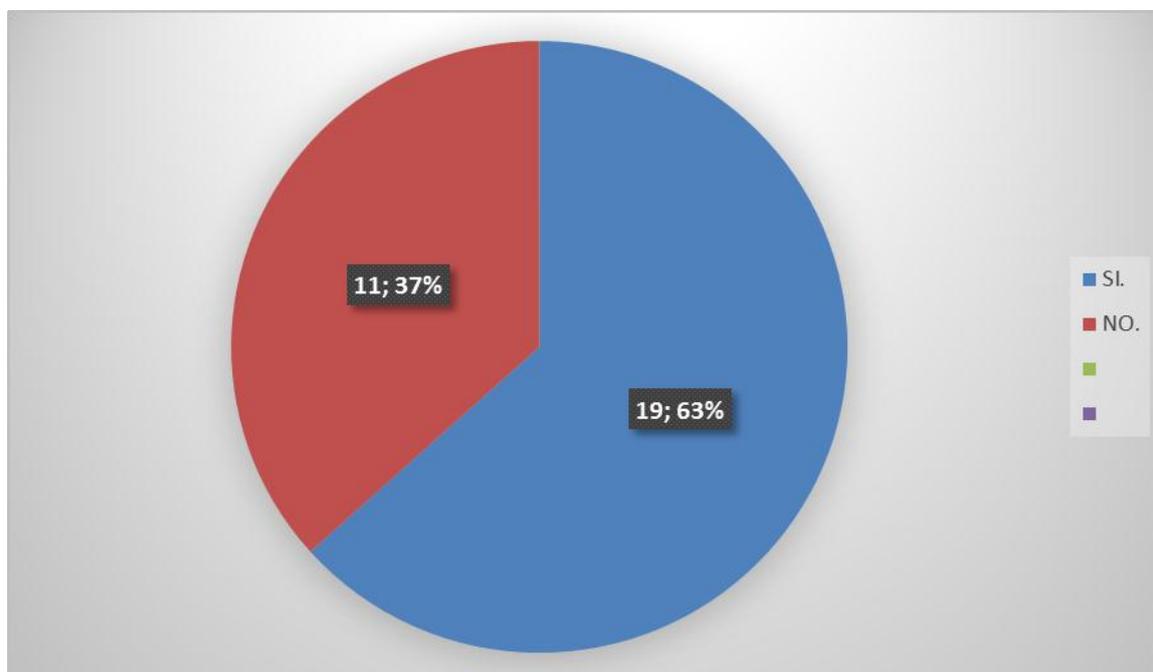
**Cuadro N.-4**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	63%
NO	11	37%
TOTAL	30	100%

**FUENTE:** Investigación de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Grafico N.- 4**



**FUENTE:** Investigacion de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Interpretación.-** En el grafico 4, se puede apreciar cómo el **63%** dijo que SI conoce que la Defensoría del Pueblo tiene solo capacidad de llegar hasta la Mediación y NO dijo el **37%** de ellos, comprobándose que la mayoría de ellos que no conocen cual es la instancia de la defensoría del pueblo.

**Análisis.-** De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados manifiestan conocer que la Defensoría solo llega hasta la Mediación de los casos que ha llegado a su conocimiento, es por cuanto no tiene más facultades para solucionar los conflictos; y en caso de que haya terminado la queja en Defensoría del Pueblo, no implica que el informe sea vinculante para los jueces y es más si el acuerdo al que llegan ante su dependencia no se cumple no tiene facultades coercitivas los demás por lo que tiene que acudir ante las autoridades contravenciones, civiles para obtener una respuesta a su justo reclamo o queja pero que ha sido regulado por una autoridad fuera de la Defensoría del Pueblo.

Porcentaje 11, 37% dice no conoce por lo cual esto quiere decir q no hay suficiente información de las instancias que llega dicha institución.

**Pregunta 5.** ¿Ud. Cree que se debe reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor facultándolo al Defensor del Pueblo para sancionar las infracciones contempladas en esta ley?

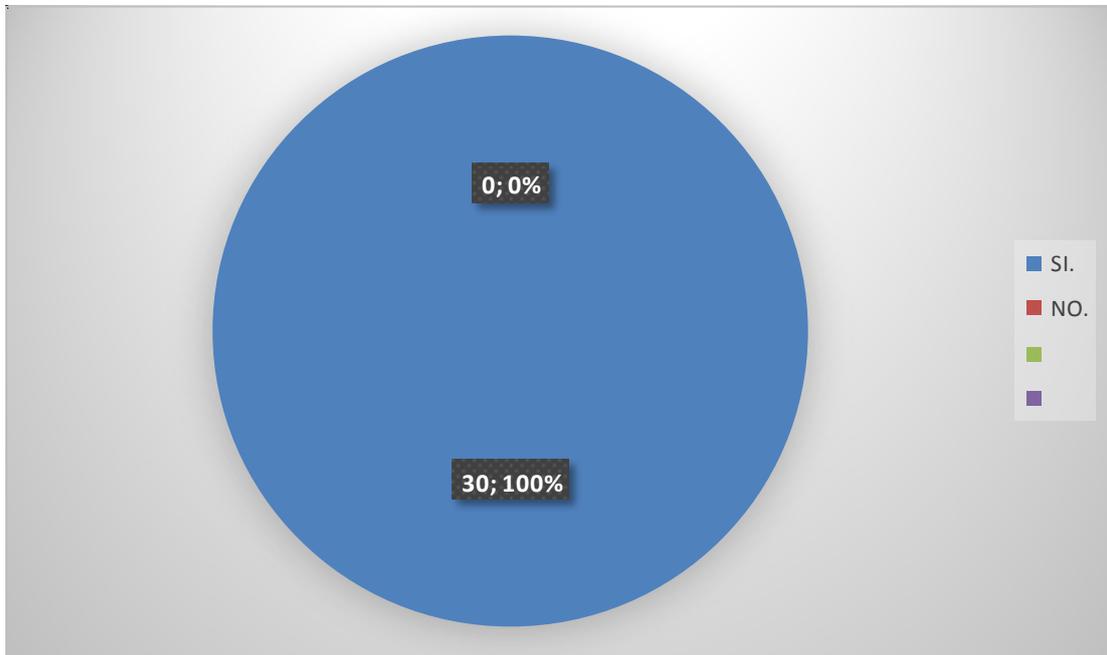
**Cuadro N.-5**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

**FUENTE:** Investigación de Campo

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Grafico N.- 5**



**FUENTE:** Investigacion de Campo.

**ELABORADO POR:** Pablo Guerrero.

**Interpretación.-** En el grafico 5. Se puede apreciar cómo el **100%** dijo que si cree que se debe reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor otorgándole facultades legales al Defensor del Pueblo para sancionar las infracciones contempladas en esta Ley y NO dijo el **0%**

**Análisis.-** De acuerdo con los resultados obtenidos, en esta pregunta el 100% de los encuestados manifiestan que se debe reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dándole las facultades legales para que se sancione las infracciones contempladas en la propia Ley.

Por lo que queda que es una necesidad plantear una reforma para que los reclamos y quejas de los usuarios y consumidores tenga agilidad en los reclamos que llegan hasta esta autoridad.

Como podemos observar en totalidad del gráfico todos los encuestados están de acuerdo que se haga una reforma de esta ley ya que carece de muchas falencias e insuficiencias normativas a la hora de sancionar por parte de la defensoría del pueblo por una vez más nos damos cuenta que demuestra que debe darse un cambio a la ley para que todos los reclamos tengan mayor relevancia a lo que se presenta a la autoridad de Defensoría del Pueblo.

## **6.2.- Resultados de las Entrevistas.**

Con la finalidad de obtener más elementos que me permitan sustentar el presente trabajo investigativo, procedí a entrevistar a tres profesionales del Derecho, vinculadas a la Defensoría del Pueblo y de los Derechos Humanos; a quienes le planteé las siguientes interrogantes.

**Primera Pregunta: Considera Ud. Que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor he cumplido con la expectativa de defender los Derechos de los Usuarios y consumidores?**

En esta interrogante los tres entrevistados coinciden en recalcar la importancia que tiene la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que no ha cumplido como garantía constitucional de los derechos a la libertad y la trascendencia que este tiene en el marco de los derechos humanos.

Así mismo hicieron alusión al uso restringido que hace a su capacidad legal para sancionar las infracciones de la Ley.

Los entrevistados insistieron en el hecho de que la defensoría del Pueblo no ha podido en su capacidad legal cumplir con las expectativas de defender y hacer respetar la Ley por cuanto su capacidad legal sancionadora no lo permite cumplir con la expectativa que tenía la mencionada Ley.

**Segunda Pregunta: Cual es el papel de la Defensoría del Pueblo con respecto a la Ley Orgánica de Consumidor?**

Al respecto los profesionales entrevistados expresaron su preocupación por la poca capacidad de resolver los conflictos incoados ante su despacho, sobre todo en lo que respecta a la competencia para su conocimiento. Pues consideran que constituía un error que los casos presentados ante la Defensoría deben ser resueltos ante la misma y no solo aspirar q que solo se llegue a una Mediación.

La competencia dada a la Defensoría del Pueblo dentro del Capítulo XIV de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no hace que el Defensor del Pueblo haga cumplir a la Ley por los vacíos legales que no; e permite dar un buen fallo apegado a la Ley de la materia.

**Tercera Pregunta: Considera Ud. Que la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor tiene un vacío legal con respecto a conferirle facultades sancionadoras al Defensor del Pueblo?**

En este contexto la interrogante en mención obtuvo el pronunciamiento categórico en contra de esta disposición, por parte de los profesionales a quienes entreviste. Esta respuesta base en el hecho de que constituye un fenómeno constante dentro al ámbito Legislativo Y jurisprudencial, la creación de normas de carácter secundario que se contraponen unas a otras y que no hacen más que generar inseguridad jurídica.

La disposición de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Art. 82 se le da la facultad de actuar de conformidad con lo que dispone el Título III de la Ley Orgánica de Defensa de la Defensoría.

Consecuentemente esta disposición en totalmente desacreditada y hasta contraproducente, más aún, si se toma en cuenta cual es la razón que amerito esa disposición que en el fondo deja sin facultad sancionadora a la Defensoría del Pueblo pese a ser la competente para conocer de los derechos de los usuarios y consumidores.

**Cuarta Pregunta: Cual es el grado de resolución efectivización y restitución de los derechos de Consumidores en base a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que ha sido sustancia en la Defensoría del Pueblo?**

Al respecto a esta pregunta los entrevistados, que la mayoría de casos no pueden ser resueltos si no solo hasta una mediación que no es viable en las mayorías de casos y estos son truncados cuando no se llega a un acuerdo y se tiene que acudir a la justicia ordinaria, entonces se ha perdido mucho tiempo solo son acuerdos no son resoluciones con fuerza de sentencia.

**Quinta Pregunta: En qué Tiempo Promedio se sustancia una Queja para la Defensa del Consumidor?**

Con respecto a esta pregunta los entrevistados nos aclararon que existen un tiempo aproximado de ocho días dependiendo el tiempo y agilidad que se lo dé al trámite o proceso de la diligencia puede en el lapso más o menos como hasta un mes.

**Sexta Pregunta: Cree Ud. A fin de agilizar y aplicar el principio de celeridad en los Reclamos y Quejas presentadas por los Usuarios y Consumidores, debe hacerse una reforma a la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor otorgándole facultades legales sancionadoras al Defensor del Pueblo?**

Con respecto a esta pregunta los entrevistados manifestaron que, es de vital importancia plantear una reforma legal que otorgue la facultades legales para sancionar las infracciones o derechos del consumidor a la Defensoría del Pueblo con lo cual se solucionara los reclamos y quejas de los usuarios y consumidores, tanto nos dicen q en el Art: 169 de la Constitución del Ecuador que todo tipo de trámite judicial y administrativo se lo haga bajo los principios de la constitución las cuales harán efectivas las garantías del debido proceso.

“A Mi Reflexión”.- En la presente entrevista a los 3 profesionales del derecho vinculados a la Defensoría del Pueblo concuerdan en que es necesario la creación de

una norma que permita al Defensor del Pueblo jugar las infracciones contempladas en la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, ya que ellos manifiestan que existen sanciones al incumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Defensoría estableciera facultades de manera ágil expedita podría de forma inmediata es decir que en la primera Audiencia de no llegar a un acuerdo se procedería a la resolución , la misma que podría ser apelada ante la autoridad ordinaria, el juez de Contravenciones.

En mi criterio concuerdo con las autoridades entrevistadas en la primera parte ya que se necesaria esta Ley Orgánica de Defensa del Consumidor con las reformas planteadas a fin de dar agilidad a los reclamos de la Defensoría con una facultad de sancionar las infracciones.

Obviamente sanciones pecuniarias, retenciones de derechos una suspensión de licencias de funcionamiento entre otros, peno no severas como privación de libertad personal.

### **.3. ESTUDIO DE CASO.**

Daniel Fernando Zúñiga Veintimilla, en contra de taller o carpintería “IMNOVAMUEBLE”

#### **Extracto de la Denuncia:**

**Autoridad ante quien se presenta: DEFENSORIA DEL PUEBLO**

**AUTOR:** Daniel Fernando Zúñiga Veintimilla

**Demandados:** Edwin Geovanny Carrillo Sarango y Rogelio Carrillo.

**Fundamentos de Hechos.** En este caso nos señala que el día 8 de mayo del 2014, a las 14H00 en el taller de carpintería “IMNOVAMUEBLE” el propietario Edwin Geovanny Carrillo Sarango del taller ubicado en la ciudad de Loja barrio Motupe, con el fin de solicitar al señor propietario, la elaboración de un PASAMANOS LINEAL de madera el mismo que el señor propietario del taller que le supo responder a esta persona que no hay problema pero que debe ir a ver primero para medir y saber los precios.

**.Fundamentos de Derechos:** Los fundamentos de derecho son los siguientes: actuaciones de los proveedores que violan los artículos con los antecedentes, amparados en lo que dispone el Art. 52 de la Constitución de la Republica, Art. 4, numerales 2, 4, 8, 10, y 11 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

**Relación circunstancial de los hechos:** El día 14 de mayo del 2014, previo una llamada telefónica el señor propietario Edwin Geovanny Carrillo Sarango de la competería llamo a la persona que le iba hacer el trabajo y a si mismo ocurrido a su domicilio al fin de cerciorarse de la obra necesitaba medir y luego manifestó el senos carpintero que el costo del pasamanos en madera (cedro) es de treientos sesena dólares (\$ 360.00) y luego de medir y por mi pedido también se ofreció a restituir la Pintura de los muebles de la cocina por el valor de un costo de ciento treinta dólares (\$ 130.00) dando a si un total de cuatrocientos noventa dólares (\$490.00) por los trabajo así mismo el señor carpintero señala que le debe dar un anticipo del sesenta por ciento (60%) para así empezar los trabajos y adquirir la madera y a si manifestó que el trabajo lo entregaría aproximadamente en UN MES.

Es así que el día siguiente 15 de mayo del 2014, a las 18H00 el señor solicitante concurre a su taller para entregarle el anticipo que el senos dueño de la competiría le solicito a si encontrándolo solamente su señor padre Rogelio Carrillo quien trabaja ahí, quien supo manifestar que le deje a el dinero que no desconfié, por lo que el señor contratista procede a llamarlo al señor Edwin Geovanny Carrillo Sarango dueño de la carpintería por teléfono el cual manifiesta que le deje no más el dinero a su papa que él se encarga de iniciar los trabajos razón la cual dejo a través de su padre.

### ***CONTESTACIÓN.***

-La Contestación debe presentarse por escrito y expresar en ella el descargo que tiene que hacer respecto de los hechos u omisiones que se imputan, en el mismo acto debe ofrecer toda la prueba, cumpliendo de este modo el principio de lealtad y buena fe procesal, que señala la Constitución de la República y el Código Orgánico de la Función

Judicial; anotando que la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja, debiéndose en todo caso investigarse sobre sus fundamentos.

-Cuando la queja tenga carácter provincial, el respectivo Comisionado efectuará la investigación completa en su jurisdicción y emitirá, directamente, la resolución correspondiente, de la que se podrá apelar ante el Defensor del Pueblo, quien para emitir el dictamen definitivo contará con el informe del Director Nacional de Defensa del Consumidor.

-Sin perjuicio de los informes que se soliciten, el Defensor del Pueblo, o por delegación de él, el Director Nacional de Defensa del Consumidor o el Comisionado Provincial, según el caso, de oficio o a petición de parte podrá convocar a audiencia pública, esto es a una instancia conciliatoria, para que las partes involucradas formulen las alegaciones que consideren pertinentes. De sus deliberaciones y resoluciones se dejará constancia resumida en acta escrita firmada por el funcionario que hubiere realizado la audiencia y por el servidor público de la Defensoría designado como Secretario.

- Concluida la investigación y, si no se ha llegado a una solución de mutuo acuerdo, el funcionario competente emitirá resolución motivada sobre la queja, pudiéndola desechar o acoger total o parcialmente. Si la acogiere, determinará con precisión las infracciones cometidas y los nombres de las personas responsables y emitirá censura pública, conforme lo establece el artículo 8 letra c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

**PRUEBAS:** De parte de la persona vulnerada los derechos presenta la cartola de ahorros de crédito de la cooperativa COOPMEGO, también así presenta una impresión de comunicación que han tenido con el señor Edwin Geovanny Carrillo Sarango por las redes sociales en la cual observo le reclama de su trabajo y esta persona no le responde ningún mensaje de forma virtual, también incorpora un croquis del mapa de la ubicación del taller o carpintería “ IMNOVAMUEBLE” costando que está a

pertenecido más de un mes cerrado con cadenas a si dejando sin información por parte del dueño del taller.

### **PROPUESTA DE ACUERDO.**

La Sra. Coordinadora General Defensorial Zonal 7, Dra. Paola Lazzarini, da inicio a esta audiencia pública agradeciendo a las partes por su comparecencia, explicando la competencia de la Defensoría del Pueblo en estos casos y dando la palabra al Sr. Daniel Fernando Zúñiga quien manifiesta lo siguiente en base a la amistad que tengo con el Sr. Edwin Carrillo Sarango, hijo del Sr. Rogelio Carrillo, le solicite la elaboración de un pasamanos ante lo cual me dijo que debía hacer una inspección para ver lo que había que hacer en la inspección se contrató el pasamanos y el arreglo de unos cajones de cocina el valor se fijó en valor de 490 el plazo era un mes y debía darle un anticipo de 250 dólares, el padre del Sr. Edwin Carrillo recibe el anticipo, paso una semana y espere, luego de 15 días fui al taller y me indicaron que se estaba secando la madera, luego de 15 días más que lo había mandado a tornear, y así por varias ocasiones cosas diferentes hasta que ya luego no me contestaba el teléfono y el taller estaba cerrado, pero ha estado trabajando dentro, no lo encontraba, lo encontré por casualidad en las Pitas y me indico que me devolvería el dinero 22 de noviembre pero hasta el momento no ha sido posible quien recibió. El Sr. Rogelio Carrillo manifiesta que lo que quiere es arreglar y que por favor se le conceda un tiempo de un mes para devolverle los 250 dólares recibidos en anticipo. La señora Delegada consulta con el Sr. Zúñiga si acepta la propuesta del Sr. Carrillo para que sea como fecha máxima la Entrega del dinero el 20 de febrero ante lo que indica que por el no existe. Por lo expuesto se llega al acuerdo que el día 20 de febrero del 2015 a las 16h00 en las oficinas de esta Coordinación se procederá con la entrega en efectivo de los 250 dólares recibidos, si el Sr Carrillo tiene antes el dinero se contactara con el Sr. Zúñiga y hará la entrega haciendo saber a esta dependencia del hecho para proceder con el archivo del caso este acuerdo no fue cumplido con lo accionado.

### **RESOLUCIÓN.**

- 1. DECLARAR:** Que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo

específicamente en el Título III del Procedimiento, Capítulo principios Generales, primordialmente en el artículo 12 por ende se registrara como causa defensorial en el libro de causas del año 2014.

2. **ACEPTAR:** La petición del reclamante en contra del señor Edwin Geovanny Carrillo Sarango y Rogelio Carrillo, por considerar que se está vulnerando su derechos como, según lo establecido en la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.
  
3. **REMISION DEL PROCESO.** De conformidad con lo establecido en el Art. 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se dispone remitir el presente informe motivado y copiado certificada de todo lo actuado, a la Unidad Judicial correspondiente, parra los efectos determinados en la ley. Una vez hecho, Proceda al Archivo del Presente Tramite de Consumidores por encontrarse agotado ante la defensoría del pueblo.

**Análisis del proceso:** Es muy interesante el caso que acabo de resumir, pues considero que en éste se resume los errores en la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de las normas de procedimiento. El procedimiento tendiente a establecer un resarcimiento de los derechos del consumidor comienza con una denuncia presentada ante la Defensoría del Pueblo, la que llega al convencimiento de que se han infringido los Derechos del Consumidor, sin embargo, al no tener este funcionario capacidad sancionatoria ni de exigibilidad del cumplimiento del acuerdo legal, tiene que remitirlo al Juez de Contravenciones; el consumidor tiene que probar los hechos denunciados en esta instancia, al igual y que con mayores elementos de la se lo hizo en la instancia.

Administrativa, en espera de que se le haga justicia porque su derecho fue vulnerado. Es interesante observar como en la sentencia no se hace referencia al informe motivado de la Defensoría del Pueblo, lo que ratifica la necesidad, aunque no la obligación, de agotar la instancia administrativa previo al procedimiento judicial.

Como podemos observar, al no existir una instancia administrativa que permita que el Defensor del Pueblo sancione o en su defecto coaccione al proveedor y procure el resarcimiento del derecho violado en forma inmediata, éste tiene que estar sujeto a una serie de aspectos legales en la instancia judicial, presentadas por el proveedor con el solo ánimo de evadir responsabilidades legales o, por lo menos, retrasar las resoluciones de las autoridades competentes. Siempre o en la mayoría de los casos, el proveedor es la parte económica fuerte de la relación con el consumidor, lo que le permite acceder a mecanismos que dilatan la aplicación de la justicia tanto como sea posible, en perjuicio al consumidor.

Analizar este caso me ha permitido observar y determinar las fallas en nuestro sistema. Se entiende claramente cómo se desmotiva al consumidor porque no puede ejercer sus derechos, al no tener nuestro sistema la posibilidad de ejercer medidas sancionatorias a el nivel administrativo consagradas en la ley, para exigir al proveedor que cumpla con lo acordado con lo que se haría posible la devolución, en este caso, del dinero a su dueño, antes de que tengan que continuarse con procesos judiciales. Todo el proceso se transformó en una si se quiere pérdida de tiempo injustificado y sin que pueda la Defensoría del Pueblo, proveer la tutela efectiva de las violaciones a los Derechos del Consumidor.

## **7. DISCUSIÓN**

### **7.1.- Verificación de Objetivos.**

Para el desarrollo de la presente investigación me he planteado objetivos de carácter general y específicos que a continuación los detallo, procediendo a la verificación del mismo en base a la doctrina y acopio empírico tratado durante la presente investigación:

Objetivo General, el objetivo fue el siguiente: Determinar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, carece de facultades legales sancionadoras, al no regular de forma adecuada las facultades legales sancionadoras dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Este objetivo fue desarrollado dentro de la investigación bibliográfica a través de la revisión de literatura y del marco conceptual y estudio de derecho comparado de las legislaciones de Argentina de la Ley 242440 y la Ley Uruguaya Ley 17250 y la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) de México, de igual manera dentro de la investigación de campo, se pudo observar el criterio de los encuestados y entrevistados los mismos que supieron responder manifestando que en verdad existe la insuficiencia en las facultades sancionadoras conferidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley Orgánica de Defensa del Pueblo al fin de que se incorpore las facultades legales para sancionar las infracciones tipificadas dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Lo cual vuelve poco operativo y efectiva la labor de la Defensoría del Pueblo en materia de tutela de derechos del Consumidor.

### **7.2.- Objetivos Específicos.**

**Los objetivos específicos plateados, fueron los siguientes:**

- Efectuar un estudio jurídico-crítico relacionada con las facultades legales de la defensoría del pueblo constantes dentro la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

*Este objetivo fue desarrollado a partir de análisis del Marco Jurídico, en el primer lugar partiendo de la Constitución de la Republica señala con respecto a los derechos de las personas Usuarios y Consumidores, así como sus facultades constitucionales, así mismo se revisó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.*

- Realizar un análisis de la legislación comparada en relación con los derechos de los Usuarios y consumidores y las facultades legales sancionadoras de la Defensa del Pueblo y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

*Este objetivo fue desarrollado con el análisis de diversas legislaciones acerca de los derechos de los Usuarios y Consumidores con relación a las facultades legales de la Defensoría del Pueblo y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.*

- Formular un proyecto de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, con respecto a las facultades legales sancionadoras que debe tener la Defensoría del Pueblo.

*Este objetivo se encuentra de desarrollado en la parte final de la investigación, a través de una propuesta de reforma legal.*

### **7.3.- Contrastación de Hipótesis.**

La hipótesis plateada al inicio de la presente investigación, fue la siguiente:

***“La falta de Disposiciones Sancionadoras a la Defensoría del Pueblo en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor torna una inoperante y deficiente a la institución de Defensoría del Pueblo para garantizar la tutela judicial efectiva con respecto a los derechos de los Consumidores”.***

La hipótesis plateada, ha sido comprobada a través del análisis jurídico de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo en lo referente a la falta de facultades sancionadoras para que la defensoría del pueblo

sancione las infracciones de la mencionada ley; dentro del Marco Doctrinario a través de los análisis de las diferentes ideas acerca de esta figura legal; en la investigación de campo, tanto en las encuestas como en las entrevistas se pudo determinar que la carencia de las facultades sancionadoras dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para que se sancione las infracciones a los derechos del Consumidor y Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo, las mismas que pueden ser solucionadas a través de una reforma legal a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor con la finalidad de garantizar de manera efectiva la tutela a los derechos del consumidor conservando los principios de celeridad, inmediatez, y economía procesal.

#### **7.4.- Fundamentación Jurídica de la Propuesta.**

La Constitución del Ecuador, en el Art. 52.-señala: *“Las personas tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a un información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.*

La ley establecerá los mecanismos de control y de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidores y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mal calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor.

De igual manera en concordancia con lo que dispone la Constitución de la República en su *“Art. 214 numeral 3 dice: investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos. Y en el Art. 23 de la Ley Orgánica de la Defensa del Pueblo”* **a igual que lo señalado en el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que señala lo siguiente: “Facultades de la Defensoría del Pueblo.-** Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciar motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o este de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectando por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la

Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forma parte nuestro país, y la presente ley, así como las de más leyes conexas.

En el procedimiento señalado en el inicio anterior, la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal es decir solo le faculta en casos que existe conciliación.

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

La ley Orgánica de Defensa del Consumidor de conformidad con lo señalado con la Constitución de la República, establece el derecho de los usuarios y consumidores y como autoridad competente señala a la Defensoría del Pueblo, es decir por una parte se señala como competente a la Defensoría del Pueblo pero al momento de sancionar la Defensoría no tiene es capacidad legal, es decir no hay es facultad que debe tener el Defensor que es el que conoce de la denuncia o queja que ha llegado a su conocimiento, que hace la investigación pero que al momento de sancionar se ve con la dificultad de hacer cumplir la sanción contemplada en le Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Defensoría del Pueblo en el Ecuador se constituye a partir de la Constitución de 1998, la fecha de inicio de la labor del Defensor del Pueblo, se fija desde “el 09 de septiembre de 1998, por lo que su presencia en el universo social por la promoción y la tutela de los derechos humanos”, ello respondiendo a lo tipificado en el Art. 96 dela Constitución Política vigente al momento que prescribía que: “Habrá un Defensor del Pueblo, con jurisdicción nacional, para promover o patrocinar el hábeas corpus y la acción de amparo de las personas que lo requieran, defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales que esta Constitución garantiza; observar la calidad de los servicios públicos y ejercer las demás funciones que le asigne la ley”

Las modernas doctrinas de la Ciencia Política y el Derecho Constitucional, han creado la Figura del Defensor del Pueblo como un funcionario idóneo para la promoción, tutela

y defensa de los derechos humanos. Su misión es excitar y defender en el ámbito de su competencia, la observancia y vigencia de los derechos humanos individuales y colectivos, por parte del Estado y de entidades privadas, su función es mediar, pronunciarse y censurar públicamente; precautelar la calidad de los servicios públicos y privados y estará regido por los principios de gratuidad, informalidad, e inmediatez en sus procedimientos y se mantiene como entidad pluralista, independiente y autónoma.

Ya en lo que comprende al tema de la Defensoría del Pueblo y los derechos del consumidor, lo que se garantiza a todos los ecuatorianos y los extranjeros que se han radicado en el Ecuador el derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. Frente a estos derechos que en anteriores constituciones incluso fueron mandato constitucional tenemos a la Defensoría del Pueblo para velar por su cumplimiento, de modo que la prestación de servicios públicos y privados está garantizada por el Estado en beneficio de los usuarios. Al darle a la Defensoría del Pueblo jurisdicción nacional como lo establece la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, viene a ser una especie de mediador entre el usuario objeto del perjuicio y el dignatario o servidor público o particular que ha incurrido en la mala prestación de servicios, esto sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubieren lugar.

Pues bien, el hombre para vivir en armonía debe sujetarse a normas y principios jurídicos, herramientas con las cuales la Defensoría del Pueblo cuenta; sin embargo, la normatividad de la que dispone, no le otorga funciones jurisdiccionales (falta de potestad para hacer ejecutar lo juzgado, como ocurre con los jueces y tribunales), necesaria para hacer cumplir sus resoluciones, puesto que el Defensor del Pueblo, si bien está en la atribución de ordenar la cesación de los actos que provocan daño, no puede hacer cumplir una resolución de modo que al fin del conflicto, las partes al no llegar a un acuerdo tendrán que someterse al juez competente, desde ese punto de vista la resolución del Defensor del Pueblo no produce efecto de cosa juzgada, o sea, que luego de la resolución del Defensor del Pueblo el perjudicado para defender su derecho,

debe ejercer las acciones civiles, penales o contencioso administrativo ante los jueces competentes señalados. Mientras que la resolución dictada por el Defensor del Pueblo o sus Adjuntos, ni siquiera tiene carácter vinculante.

A partir de lo dicho, se hace necesario conocer y explicar algunos aspectos técnicos y conceptuales sobre la Defensoría del Pueblo y su incidencia en el ordenamiento jurídico; de ahí el interés por analizar específicamente las competencias de la Defensoría del Pueblo y su insuficiencia jurídica respecto de la defensa de los derechos del consumidor de que carece para hacer cumplir sus resoluciones por falta de funciones jurisdiccionales.

## 8. CONCLUSIONES

Luego de haber finalizado con el presente trabajo de investigación teórico y analizado los resultados del proceso investigativo del campo, considero pertinente establecer las siguientes conclusiones:

- ✓ La insuficiencia normativa respecto a falta de facultades legales sancionadoras perjudica a los reclamos de derecho de los usuarios y consumidores debido a que las resoluciones tomadas por el Defensor del Pueblo carecen de fuerza vinculante, sancionadora y de mecanismos para la ejecución de las resoluciones ante la vulneración de derechos del consumidor.
- ✓ Los Art. 81 al 84 de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor; no garantiza la actuación del Defensor del Pueblo para hacer respetar los Derechos garantizados en la Constitución y en la Ley según esta norma la Defensoría del Pueblo actúa como mediador sin facultades ni mecanismo para hacer cumplir los acuerdos. Por lo cual no le establece facultades sancionadoras a esta institución de hacer respetar los derechos de los consumidores establecidos en la Constitución de la Republica dejando a si vulnerado estos derechos.
- ✓ En la relación de consumo el proveedor tiene el deber de entregar productos, bienes y servicios de óptima calidad conforme las condiciones establecidas en la contratación que ofertan, que en el Ecuador se expenden de conformidad a los derechos del titular en este caso de los consumidores, durante el periodo de vigencia de la garantía como de los productos y el consumidor tiene la obligación de ejercer el consumo racional de los productos de servicios e informase de los usos de los mismos.
- ✓ Es necesario que el ordenamiento jurídico confiera las facultades legales sancionadoras específicamente las sanciones contempladas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para que los reclamos de los usuarios y

consumidores que asisten a pedir ayuda pueda ser atendidos de manera satisfactoria y resuelto sus conflictos.

- ✓ La Defensoría del Pueblo cuando se presenta una queja por defensa del consumidor carece de competencias para resolver el conflicto o hacer cumplir los acuerdos por lo cual sería conveniente darle a la Defensoría del Pueblo las facultades sancionadoras.
- ✓ Dentro de la praxis judicial los derechos de los consumidores aun no son considerados como de interés por usuarios y con frecuencia se vulneran sin que los causantes de esta violación reciban la sanción correspondiente.
- ✓ El criterio de los Encuestados y Entrevistados es valioso en cuanto se hace referencia a la importancia de la reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento ya que no se establece un mecanismo acorde a un procedimiento administrativo para las reclamaciones de los consumidores ante la Defensoría del pueblo coadyuvando así al retardo administrativo y por ende a un perjuicio económico al consumidor.
- ✓ En nuestra constitución contiene los principios constitucionales los cuales son, economía procesal y celeridad aplicables a todos los procedimientos que pretenden hacer más ágil el acceso a mecanismos idóneos de justicia, entre ellos las reclamaciones de los consumidores, sin embargo, estos principios deben aplicarse para beneficiar a los consumidores tanto en la economía simplificar agilidad de los procedimientos observando los principios estipulados en el art. 169 de la constitución.

## 9. RECOMENDACIONES

Terminado mi trabajo que ha sido tanto bibliográfico como de campo, he podido llegar a plantear las siguientes recomendaciones.

- Que la Asamblea Nacional de manera urgente analice y se haga una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para que se haga costar las facultades sancionadoras a la Defensoría del Pueblo.
- Que en las Universidades, por intermedio de los Estudiantes de la Carrera de Derecho deben organizar jornadas de sensibilización y seminario talleres de capacitación para promover los derechos garantizados en la Constitución con respecto a los usuarios y consumidores en la sociedad Ecuatoriana en general, así como también programa de difusión sobre la importancia de este derecho específicamente las sanciones que se establece por su incumplimiento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a fin de esta manera prevenir y alertar sobre esta conducta de irrespeto de los derechos por parte de las funciones públicas y servidores públicos que en la última década afectado a la sociedad y al estado Ecuatoriano.
- Que la Sociedad, debe incorporar y propender al desarrollo de valores que permitan combatir la corrupción y los abusos de autoridad que se ha entronizado en los diferentes estamentos estatales y sociales, y exigir la Defensoría del Pueblo tenga la capacidad legal para sancionar de manera ágil las denuncias ante sus despachos.
- Que por parte del gobierno central se debe impulsar políticas para fomentar los derechos de los usuarios y consumidores garantizados en la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Que los futuros profesionales del Derecho le pongan más énfasis en conocer la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, áreas que no han sido tratadas, ya

que las mismas, son las que tiene mayor aceptación como fuente de trabajo a nivel nacional.

- Que la resolución del Defensor del Pueblo, tengan el carácter obligatorio para las partes y tengan fuerza de aun que si llegaren apelar a la instancia superior sean los jueces de contravenciones.
- Que se implemente a los instrumentos de planificación nacional como son el Plan nacional del buen vivir un objetivo, sobre los Derechos del Consumidor, sobre la base del derecho al consumo de los productos, bienes con sumidos y servicios de calidad, que oriente relación de proveedores, consumidores que sirva de base para el efectivo derecho a reclamar las arbitrariedades o abusos de los proveedores en cuanto a los precios de los productos, bienes y servicios.
- Que el Capítulo XIV de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es sus Art. 81 al 88 deben ser reformado para establecer la facultad sancionadora a la Defensoría del Pueblo dándole la capacidad de conocimiento y ejecución dentro de esta materia al Defensor.
- Para que el usuario no se vea obligado a concurrir a los Jueces de Contravenciones y que sea de forma directa la Defensoría del Pueblo la cual sancione estos casos y el Juez de Contravenciones juzgue de segunda Instancia.
- Se recomienda reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo que se refiere a procedimientos contrarios e incompatibles que contiene, además de dejar en la Ley, un procedimiento propio e independiente para este tipo de infracciones.

## **9.1. PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA**

### **REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**La Honorable Asamblea Nacional.**



#### **CONSIDERANDOS:**

**República del Ecuador.- Asamblea Nacional.-** Es necesario definir con mayor eficacia las políticas y objetivos nacionales para el sector social, para el buen ordenamiento de las relaciones humanas; que, las políticas implementadas en las administración del Estado, la gobernabilidad debe estar centrada en los principios de equidad Jurídica, bajo los fundamentos del desarrollo de la sociedad; que se necesario cambiar la política administrativa y operativa sobre el accionar y ámbito de acción de la toma de decisiones a nivel administrativo en las entidades, organismos e instituciones públicas; que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no seta acorde con la realidad procesal ecuatoriana, en especial, lo que tiene que ver con la facultades legales sancionadoras del Defensor del Pueblo.

De conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución de la República, es deber del estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que de conformidad con el Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador, se protege a los consumidores y se garantiza la adecuada prestación de bienes y servicios.

QUE, La Constitución de la República del Ecuador, en el numeral 16 de su artículo 66, reconoce el derecho de las personas a la libertad de contratación;

QUE, el artículo 66, numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra como derecho de todas las personas, el de poder acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, y recibir información adecuada y veraz sobre su contenido;

Que: el artículo 92 de la Constitución de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos;

Que: el artículo 244, numeral 8 de la Carta Fundamental señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad

Que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo que tiene que ver con las facultades legales sancionadoras, no se encuentran actualizadas con la realidad profesional, lo que con lleva la violación de derechos de los usuarios de la administración pública y particular. En uso de las atribuciones que le concede el Art. 120, numeral 6. De la Constitución de la República del Ecuador.

**Expide: Lo siguiente:**

**Ley de Reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.**

**Suprímase el Art 81, 82 y 83.**

Art 2.-En el Art. 83 agréguese la siguiente frase después de la frase Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo: **“La ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de derogue los párrafos segundo y tercero”**

Art. 3.-En el Art. 84, sustituye la frase juzgamiento de infracciones por: **Procedimiento para sancionar las infracciones a derechos consumidores.** Agréguese el siguiente

texto después de la frase primera instancia: ***“La Defensoría del Pueblo y en segunda instancia el Juez de Contravenciones.”*** En el párrafo tercero, después de la palabra acusado, en vez del Juez agréguese la palabra ***“Defensor del Pueblo”*** Que se derogue el inciso final del Art. 84.

En el inciso 2do a continuación de Audiencia Oral agréguese, **procurará la conciliación entre las partes basada en respecto a sus Derechos, de no lograrlo, continuara con el proceso para el juzgamiento.**

Art. 4.-En el Art. 85, primer y segundo párrafo, que se suprima la palabra juez y se sustituya por la palabra ***“Defensor del Pueblo”***

Art. 5.-En el Art. 86 que se suprima la frase el Juez de Contravenciones por la ***“Defensor del Pueblo”*** y después de la frase será presentado antes el Juez, se sustituye por ***“Defensoría del Pueblo”*** Sustitúyase la palabra juez penal por ***“Juez de Contravenciones”***

**Art. 6.- A continuación del artículo 86.** Que dirá además de las facultades en el caso de quienes incumplan con acuerdos con los que arriben en la Defensoría del Pueblo se sancionara con multa de diez remuneraciones unificadas sin perjuicio de que continúe con el procedimiento hasta su culminación.

Art. Final.- Esta reforma entrara en vigencia a partir de su publicación en el registro oficial.

Dado en la Ciudad de San Francisco de Quito, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ Del 2015.

-----  
**Presidente de la Asamblea Nacional.**

-----  
**Secretario General.**

## **PROPUESTA DE REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO**

**La Honorable Asamblea Nacional,**



### **CONSIDERANDOS:**

Que es un deber primordial del Estado ecuatoriano coadyuvar al respeto de los derechos humanos de toda persona y que entre ellos consta el derecho a la defensa de los derechos del consumidor;

Que está intrínseco en el ser humano la necesidad de comprar bienes o servicios, como también la posibilidad de vender bienes y servicios; mucho más cuando en nuestro país se ha triplicado el sector urbano en estas últimas décadas y las urbes se caracterizan por ser altamente consumidoras; que en tales circunstancias, corresponde al Estado velar por cumplir con el derecho universal de garantizar el consumo de bienes y servicios de óptima calidad;

Que la actual Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; y, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no son suficientes para garantizar el derecho humano que cobija a los ciudadanos para la compra de bienes y servicios de óptima calidad y los mejores precios, debido a la falta de delimitación de competencia y procedimiento entre tres autoridades: Defensor del Pueblo

Que es preciso ampliar las funciones del Defensor del Pueblo para defender los derechos del consumidor, ampliando las atribuciones al Defensor del Pueblo, acorde a lo estipulado en el Art. 215 de la Constitución; y En uso de las atribuciones jurídicas legales y sobe ranas del pueblo, se expide la siguiente:

**LEY REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.**

**Art. 1.** En el Art. 8 de la Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo, que corresponde a los deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo agréguese después del literal h) y antes del literal i); el h1) que diga: “Conocer y pronunciarse motivadamente sobre reclamos y quejas que presente el consumidor sea éste nacional o extranjero, residente o de paso, por perjuicios ocasionados directa o indirectamente que impliquen violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor.

El trámite a seguir será el previsto en ley Orgánica Defensa del Consumidor excepto si existen presupuestos de una infracción penal, en cuyo caso de oficio lo remitirá al Fiscal.”

Art. 3. La presente Ley deroga cualquier otro artículo con excepción de aquella o ley anterior a la fecha que se oponga a la presente disposición legal y entrará en vigencia desde la fecha de su promulgación en el Registro Oficial.

Dado en la Ciudad de San Francisco de Quito, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional a los..... Días del mes de..... Del 2015

**Presidente de la Asamblea Nacional.**

-----

**Secretario General**

-----

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Asociados, B. C. (2010). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento Quito Ecuador: Primera Edición.
- ❖ García, a. m. (s. f). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en dirección nacional de Gracia, a. m. (2003). Defensor del Pueblo. Madrid, España. Defensa del Consumidor (pág. 48). 2005.
- ❖ BORJA Cevallos Rodrigo, Principios del Derecho Político y Constitucional, Ed. Casa de la Cultura Ecuatoriana, Quito, 1994
- ❖ BORJA, Borja Ramiro, Derecho Constitucional ecuatoriano, tomos I-IV Instituto geográfico Militar. 1979
- ❖ CABANELLAS de la Torre Guillermo. Repertorio Jurídico. Nueva Edición actualizada y Aumentada. Editorial Heliasta. Buenos Aires. Arg.2004.
- ❖ CABANELLAS, Guillermo “Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual”.- VII Tomo.- 25ava. Edición.- Editorial Heliasta SRL.- Buenos Aires Argentina 1986.
- ❖ MANUAL Operativo y Reglamento de Quejas de la Defensoría del Pueblo; 2003-2008.
- ❖ OSSORIO Manuel, Diccionario de Ciencias, Jurídicas, Políticas y Sociales. 33ª. Edición. Edit. Heliasta. Buenos Aires, Arg. 2006
- ❖ REGLAMENTO de Trámite de Quejas del Consumidor o Usuario. Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones.- Quito 2004.

- ❖ REGLAMENTO Para la Regulación del Status Jurídico del Defensor Adjunto. I Tomo.- Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones.-Quito 2004.

## **SOPORTE ELECTRÓNICO.**

- ❖ Diccionario Jurídico Espasa. (2001). Recuperado el 2014, de
- ❖ [www.monografias.com/trabajos5/depu.shtml#ixzz31Jxd05UF](http://www.monografias.com/trabajos5/depu.shtml#ixzz31Jxd05UF)
- ❖ (10 de Junio de 2015). Obteniendo de:
- ❖ [http://jorgemachiado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#\\_Toc308116693](http://jorgemachiado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116693)
- ❖ Defensor del Pueblo Ecuatoriano. (23 de Junio de 2015). Obtenido de sitio web.
- ❖ Defensor del Pueblo Ecuatoriano:
- ❖ [http://dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&Itemid=57](http://dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&Itemid=57)
- ❖ García, A. M. (s.f.). LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. En Hanisch., M. V. (24 de Junio de 2015). Antecedentes del Defensor del Pueblo. Obtenido de: <http://www.google.com.ec/url?sa>
- ❖ (25 de junio de 2015). Obtenido de:
- ❖ [www.ventanalegal.com/leyes/ley\\_organica\\_defensoria\\_pueblo.html](http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_organica_defensoria_pueblo.html)
- ❖ (01 de julio de 2015). Obtenido de: [www.dhr.go.cr/la\\_defensoria.html](http://www.dhr.go.cr/la_defensoria.html) Acerca de nosotros: Google. (05 de julio de 2015). Obtenido de: <http://definición.De/defensor/#ixzz31JuGEW91>

## 11. ANEXOS

### Anexo N.-1.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.  
Modalidad Estudios Presencial.  
CARRERA DE DERECHO.  
ENCUESTAS.**

**Objetivo:** Con el Propósito de fundamentar el Presente Trabajo de Investigación que aborda la problemática que se debe “**FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**” de la manera más comedidamente solicito se digno dar contestación a las siguientes preguntas. **Marque con una (X).**

1) **¿De acuerdo a las siguientes cuales son las facultades de la Defensoría del Pueblo en materia de defensa del consumidor?**

- a) ( ) Juzgar.
- b) ( ) Sancionar.
- c) ( ) acuerdos conciliatorios.

Porque?.....

2) **¿Considera que la defensoría del pueblo de acuerdo a la ley Orgánica de Defensoría Pueblo y la Ley Orgánica del Consumidor confiere facultad Sancionadoras a esta Institución?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

3) **¿Cree Ud. Que la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, a fin de agilizar los procesos por defensa del consumidor, la debe otorgarle facultad sancionadora al Defensor del Pueblo?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

4) **¿Conoce Ud. Que la Defensoría del Pueblo que tiene solo la capacidad de llegar hasta la mediación en conflictos y emitir informes no son vinculantes para el juez en conflictos por defensa del consumidor?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

5) **¿Ud. Cree que se debe reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor facultándolo al Defensor del Pueblo para sancionar las infracciones contempladas en esta Ley?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

Anexo N.- 2.



**Universidad Nacional de Loja.  
Modalidad a estudios Presencial.  
CARRERA DE DERECHO.  
ENTREVISTA.**

**Objetivo:** Con el propósito de fundamentar el presente Trabajo de Investigación que aborda la problemática que se debe “**FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE A LA LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**” de la manera más comedidamente solicito se digne dar contestación a las siguientes preguntas .

**Entrevista a los comisionados de la Defensa del pueblo de Loja.**

**1.- ¿Considera Ud. Que la Ley Orgánica de defensa del Consumidor ha cumplido con la expectativa de defender los Derechos de los Usuarios y Consumidores?.**

.....

**2.- ¿Cuál es el papel de la Defensoría del Pueblo con respecto a la Ley Orgánica de Consumidor?**

.....

**3.- ¿Considera Ud. Que la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor tiene un vacío legal con respecto a conferirle facultades sancionadoras al Defensor del Pueblo?**

.....

**4.-¿Cuál es el grado de resolución efectivización y restitución de derechos de consumidor en base a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que han sido sustanciados en la Defensoría del Pueblo.**

.....

**5.-¿En qué Tiempo Promedio se sustancia una Queja para la Defensa del Consumidor?.**

.....

**6.- ¿Cree Ud. Que a fin de agilizar y aplicar el principio de celeridad en los reclamos y quejas presentados por los usuarios y consumidores, debe hacerse una reforma a la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor otorgándole Facultades legales sancionadoras al Defensor del Pueblo?.**

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACION**



*UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA*

*AREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA.*

*CARRERA: DE DERECHO.*

*TITULO:*

**"FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE  
A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR".**

PROYECTO DE INVESTIGACION  
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE  
ABOGADO.

**AUTOR:**

PABLO ANDRES GUERRERO TOLEDO.

**DIRECTORA.**

Dra. JENNY MARITZA JARAMILLO SERRANO, Mg. Sc.

**LOJA-ECUADOR.**

**2015**

## **1. TÍTULO.**

**“FALTA DE DISPOSICIONES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LO REFERENTE A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”.**

## **2. PROBLEMÁTICA.**

Como ha influenciado la falta de disposiciones de la ley orgánica de Defensa del Consumidor, en hacer respetar el derecho Constitucional del usuario y consumidor garantizados en los Art. 52,53,54.

Este problema establece en la mayoría de los países del mundo, en América Latina y en nuestro país donde el usuario no tiene una verdadera defensa de sus derechos, se hace la ley para que ampare al consumidor y se dé el derecho legal a la Defensoría del Pueblo y esta no está investida con la facultad para poder ser sentenciada.

Este problema radica en diferentes defensorías del pueblo en lo referente de la provincia de Bolívar al no poder sancionar los constantes reclamos que se realiza en contra de la empresa eléctrica de Bolívar, ya que tiene que solo buscar llegar a una mediación que en fin saldrá las empresas públicas como privadas.

La Defensoría del Pueblo se ha encontrado ilimitada con su competencia de condenar a los funcionarios de una empresa por cuanto la ley no la faculta, a un que esta misma ley le faculta conocer, inspeccionar hasta mediar pero no sentenciar que sería lo correcto.

Como desenlace de esto queda y continúa la abundancia de los reclamos de los usuarios sin soluciones, como sucede en nuestro país que muchas empresas que suspende los servicios de muchos usuarios dejando así que se viole el derecho humano a muchos de los servicios.

La escasez de disposiciones sancionadoras que deben tener el Defensor del Pueblo en los casos que han de ser puestos en su conocimiento de acuerdo a sus competencias.

En esta facultad agilizaría los procesos de requerimiento en contra de los servidores públicos y privados insuficientes y de mala calidad.

Para el procedimiento de juzgamiento de infracciones el Consejo de la Judicatura implementa al nivel nacional los juzgados de contravenciones competencias jueces están Código Orgánico de Función Judicial Art. 231 anterior mente la ejercían por los intendentes de la policía y comisarios de la Policía serán competente para conocer y resolver las infracciones a las normas contenidas a la Ley Orgánica del Consumidor y su reglamento, el procedimiento de juzgamiento podrá iniciarlo por petición de la defensoría del pueblo y jueces penales con respectivas jurisdicción, excitativa fiscal denuncia, acusación particular o de oficio.

El problema radica en que para realizar un trámite Judicial defensa del consumidor que requiere un tiempo considerable; tomando en cuenta que el procedimiento provee etapas procesales que conllevan términos para sustanciarse, implica recursos económicos para la asesoría legal diligencias como peritajes, u otros, existe desconocimientos en la ciudadanía respecto de los derechos que como consumidor le asiste y del sistema de tutela jurídica que les asiste, además que desconocen quienes son los representantes legales del giro o negocio que tiene la calidad de proveedor de bienes o de servicios, por lo que ante lo excepción de falta de legítima contradicción pasivo se carece el riesgo de nulidades procesales; sumado a esto que a veces el monto o la cuantía de la negociación de bienes o servicios no es muy elevado y el usuario puede considerarle resulta costo según el proceso judicial que el valor recuperar, o bien sustitución resignándose a no reclamar la tutela de su derecho por lo que se clara necesario que la defensoría del pueblo con instancia más cercana a la ciudadanía Facultades también para tutelas del derecho del consumidor.

### **3. JUSTIFICACIÓN.**

“La presente investigación de la problemática se transcribe, académicamente, dentro de la rama de derecho público, proporcionalmente en el derecho del consumidor sumido en

la ley Orgánica de Defensa del Consumidor; por lo tanto, se demuestre académicamente”.

En cuanto por el requerimiento de obligatoriedad de la Universidad Nacional de Loja que establece la oportunidad del estudio jurídico con aspectos relacionados a la materia del derecho positivo para adoptar o inclinarse para el grado de Licenciados o Abogados en Jurisprudencia.

Por la otra parte en la Sociológica permanece la necesidad del estado mediante las organismos o instituciones públicas que nos permitan regularizar la falta de disposiciones sancionadoras para que a si tenga y cumpla una buena función al aplicar los derechos establecidos en la Constitución del Ecuador del usuario y consumidor garantizados en los Art. 52, 53, 54. Ya que en los últimos años hemos visto la falta de disposiciones sancionadoras que no hace factible dar una solución para los consumidores a si poner sanciones a empresas o para la Defensoría Pueblo, la cual afecta perjudicialmente a los ecuatorianos a la falta de disposiciones esto ha derivado un grave problema social que está afectando a la sociedad y afectando a los derechos de los consumidores.

La importancia y trascendencia social jurídica para presentar alternativas mediante un planteamiento jurídico para que sean sancionados los órganos de instituciones públicas como la de la defensoría del pueblo al no aplicar y dejar sin efecto los reclamos presentados ante la Defensoría del Pueblo al no comparecer a ningún acuerdo a la audiencia que convoca a la defensa al no respaldar a una verdadera justicia.

Con la utilización de estos método o procedimientos y técnicas será muy factible realizar la investigación Socio-Jurídica, de la problemática en cuanto existen las fuentes de investigación bibliográfica o documental.

Se encuentra con el apoyo lógico fundamental y necesario con la orientación de la metodología indispensable para el estudio explicativo, de la ley Orgánica de Defensa

del Consumidor y la Ley de la Defensa del Pueblo así como importan doctrina y jurisprudencia.

#### **4. OBJETIVOS.**

##### **4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Analizar las facultades conferidas a la Defensoría del Pueblo en el ámbito de Defensa del Consumidor.

##### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Analizar la normatividad contemplada en la Ley Orgánica de Defensa del Pueblo, y en la Ley Orgánica del Defensa del Consumidor que confiere las facultades de garantizar el derecho del usuario y consumidor en el bienestar social y la realización de la justicia.
2. identificar si las facultades de la Defensoría del Pueblo permiten hacer afectiva la normativa constitucional en materia del derecho de usuarios y consumidores.
3. Identificar los diversos procedimientos que deben observarse para incoar reclamos por vulneración de los derechos de los usuarios y consumidores.
4. Plantear una propuesta de reforma legal que permita facultades sancionadoras a la Defensoría del Pueblo

#### **5. HIPÓTESIS.**

La falta de Disposiciones Sancionadoras a la Defensoría del Pueblo en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor torna un inoperante y deficiente a la institución de Defensoría del Pueblo para garantizar la tutela judicial efectiva con respecto a los derechos de los consumidores.

#### **6. MARCO TEÓRICO.**

**DEFINICIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR.-** Se entiende por derechos del consumidor al conjunto de normativas y leyes que tienen como objetivo principal

asegurar la defensa de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las cuales no se respete su poder o su condición de consumidor. La existencia de este tipo de derechos nace a partir de la extensión del consumo masivo de bienes y servicios y también de la creciente falla en el otorgamiento de esos bienes o servicios en tiempo y forma, tal como fueron contratados.

El conjunto de derechos del consumidor parte de la noción de que, implícita o explícitamente, el consumidor se constituye en tal cuando entabla algún tipo de relación comercial con el vendedor. Así, aunque no quede registrado por mal uso de las prácticas comerciales, el consumidor pasa a poseer derechos de reclamo, queja y de retribución, reemplazo, reparación, etc. respecto del bien o servicio consumido si el mismo no se atiene a las condiciones establecidas al realizarse la unión comercial.

Mientras muchas empresas e incluso particulares ofrecen servicios y bienes que luego no se atienen a las condiciones ofertadas, el derecho del consumidor será presentar reclamos, quejas o todo tipo de protestas. Casos comunes en este sentido son la oferta de promociones que no se cumplen, precios que no son reales, productos que no son los exhibidos en folletos o publicidades, productos defectuosos o de segunda línea, reparaciones nulas o mal hechas, etc.

“Todo este tipo de situaciones están contempladas dentro de lo que se conoce como derecho del consumidor y por lo tanto el mismo puede ejercer diferentes tácticas para que se cumplan sus derechos (que son al mismo tiempo las obligaciones del que oferta un bien o servicio). Estas tácticas o estrategias pueden ser muy variadas y pueden ir desde una simple queja oral o escrita hasta denuncias más serias en las que será siempre necesario presentar documentos y recibos que acrediten el rol de cada una de las partes involucradas, así como también la falla o el porqué de la insatisfacción del consumidor”<sup>99</sup>.

Estas quejas pueden presentarse ante la entidad en cuestión, ante entidades de defensa del consumidor o, cuando el caso es más grave, directamente ante la justicia.

---

<sup>99</sup> <http://www.definicionabc.com/derechi/derechos-del-consumidor.phl>

**DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR.-** Consumidor es aquel que concreta el consumo de algo. El verbo consumir, por su parte, está asociado al uso de bienes para cubrir una necesidad, al gasto de energía o a la destrucción.

**Por ejemplo:** *“Adela está muy preocupada: descubrió que su hijo consume drogas”, “Creo que Argentina es el principal consumidor de carne roja en todo el mundo”, “Los vegetarianos somos grandes consumidores de soja”.*

La noción de consumidor es muy habitual en la economía y la sociología para nombrar al individuo o a la entidad que demanda aquellos productos y servicios que ofrece otra persona o empresa. En este caso, el consumidor es un actor económico que dispone de los recursos materiales suficientes (dinero) para satisfacer sus necesidades en el mercado.

Existen distintas corrientes para analizar el comportamiento de los consumidores. Lo habitual es considerar que el consumidor es racional y gasta en función de maximizar la recompensa que obtiene por su compra. Dicha recompensa puede ser la satisfacción de una necesidad, la obtención de placer, etc.

“Cada vez son más quienes sostienen, sin embargo, que el consumidor es irracional ya que compra más de lo que necesita. La presión que ejercen el marketing, la publicidad y diversos mecanismos sociales hace que las personas terminen deseando y adquiriendo productos o servicios innecesarios. Al adoptar esta conducta, no sólo la gestión del dinero pasa a ser irracional, sino que se acelera la destrucción de los recursos naturales.”<sup>100</sup>. Los **derechos del consumidor**, por otra parte, son aquellos vinculados a las regulaciones y normativas que protegen a las personas a la hora de comprar o hacer uso de productos y servicios.

## **CONSUMIDOR Y CONSUMISTA.**

En el mar de confusión que representa el mercado, entendido como el conjunto de las distintas industrias, es muy común que las campañas publicitarias nos lleven a pensar

---

<sup>100</sup> <http://defenicion.de/consumidor/>

que necesitamos de un producto o servicio, aun cuando esto no sea cierto. La línea que separa a un consumidor consciente y moderado de un consumista puede ser demasiado delgada en la actualidad. Se intenta convencer a la gente de que las compras innecesarias son los mal llamados lujos: una segunda casa, una sesión de masajes o un ascensor en una vivienda de dos plantas. Sin entrar en juicios acerca de los objetos de consumo recién mencionado y su necesidad en la vida de una persona, sí es posible advertir que el conjunto de los gastos lujosos ha cambiado significativamente en las últimas generaciones y seguramente continuará cambiando.

Pensando en una sociedad cuya economía no haya sufrido importantes cambios en los últimos treinta años, sobra decir que los artículos considerados básicos actualmente, de haber existido tres décadas atrás, habrían pertenecido a la lista de lujos innecesarios. Algunos ejemplos incluyen un teléfono móvil por integrante de un grupo familiar, así como varios ordenadores y televisores, aire acondicionado para soportar los duros veranos, un mínimo de dos coches, sin contar la necesidad de seguir las tendencias de la moda no sólo en la vestimenta sino en la decoración de la casa. Todo esto resulta accesible incluso a una familia tipo de clase media, dada la disminución que ha visto la producción en masa.

Los grandes monstruos deciden qué necesitamos y amablemente nos proporcionan cadenas de tiendas (por alguna razón, siempre procedentes del extranjero) para poder hacernos con lo último de lo último al mejor precio, y con la comodidad de pagar en varias partes. De esta forma, nos hacen pensar que gastamos menos dinero, pero a la vez nos ofrecen productos de una calidad que en un pasado no muy distante habría sido considerada desechable. Además, al implantar en las mentes de las personas la obligación de comprar cada vez más para no quedarse en el tiempo, se alimenta la sensación de nunca ganar lo suficiente, lo cual genera una inevitable insatisfacción laboral que, por supuesto, desemboca en “culpar a la crisis mundial.

**Definición de Proveedor.-** Lo primero que vamos a llevar a cabo es el establecimiento del origen etimológico del término que ahora nos ocupa. En concreto, al analizar a

fondo el mismo nos topamos con el hecho de que procede del latín, más exactamente de la suma de tres partículas latinas como son las siguientes: el prefijo *pro-*, que puede traducirse como “adelante”; el verbo *videre*, que es sinónimo de ver; y finalmente el sufijo *-dor*, que es equivalente a “agente”.

Proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.

**Por ejemplo:** *“Nos estamos quedando sin hojas: por favor llama el proveedor y encarga varias resmas”, “Juan está buscando un nuevo proveedor de insumos ya que no está conforme con el actual”, “El proveedor de agua todavía no llegó, así que no puedo ofrecerte algo fresco por el momento”.*

“Es importante establecer que básicamente existen dos tipos claramente diferenciados de proveedores. Por un lado, están los de bienes, que son los que aportan, venden y surten de objetos o artículos tangibles. Ejemplos de ellos son los proveedores de bebidas para bares y restaurantes o los de madera para las carpinterías.”<sup>101</sup>

Por otro lado, están los de servicios que, como su propio nombre indica, no ofrecen algo material sino una actuación que permite que sus clientes puedan desarrollar su actividad con total satisfacción.

“Es decir, se conoce como proveedor de servicios a la empresa que presta servicios a otras empresas. El negocio más habitual de los proveedores de servicios es la oferta de suscripciones o contratos”<sup>102</sup>.

---

<sup>101</sup> <http://definicion.de/consumidor/>  
Definición de proveedor – Que es. Significado y Concepto  
<http://definicion.de/proveedor/#ixzz3YjnrUgSv>

<sup>102</sup> <http://definicion.de/consumidor/>  
Definición de proveedor – Que es. Significado y Concepto  
<http://definicion.de/proveedor/#ixzz3YjnrUgSv>

**Consumidores desconocen derechos a reclamar.-** Hay desconocimiento por parte de los consumidores de comercios y servicios sobre su derecho a reclamar, garantizado legalmente en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. En Azuay, dos entidades aceptan estas denuncias: Defensoría del Pueblo e Intendencia General de Policía, pero solamente esta última tiene la competencia para sancionar.

Demandas de este tipo también se tramitaban a través de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios Cuenca, pero esta dependencia, tras cinco años de gestión, desapareció en el 2003.

En la Intendencia General de Policía del Azuay, en lo que va del año, se han presentado cuatro reclamos formales de esta clase; dos en enero e igual número en febrero, lo que a decir de Liliana Guzmán, titular de esta entidad, refleja falta de interés o a su vez desinformación por parte de los usuarios. En el 2010 este órgano de control recibió un total de 37 demandas de parte de clientes insatisfechos, la mayoría fueron resueltas a favor de los demandantes.

Guzmán explicó que aunque no actúan de oficio, el trámite para presentar una queja es sencillo: el consumidor que se considere afectado debe acudir a la Intendencia con el patrocinio de un abogado, dado que se requiere anotar un casillero judicial para notificaciones; luego se cita a la parte acusada y se pacta una audiencia. En el encuentro los demandantes y demandados deben exponer sus pruebas.

En caso de que se requiera la intervención de un perito la comparecencia se suspende por 15 días, y en un plazo máximo de tres meses se emite un dictamen. La funcionaria aceptó que este periodo puede parecer amplio, pero argumentó que esto se debe a que tienen una elevada carga procesal principalmente en lo que respecta a casos de contravenciones.

“Básicamente las sanciones van encaminadas a la devolución, reparación o pago del bien que esté en conflicto, o a la indemnización por los daños y perjuicios que haya

causado un mal servicio. Guzmán precisó que a pesar de que en algunos casos llegan procesos remitidos desde la Defensoría del Pueblo, la Intendencia inicia una indagación independiente para determinar responsabilidades”<sup>103</sup>.

En esta dependencia principalmente se presentan reclamos por vehículos con desperfectos.

### **La Defensoría del Pueblo**

Por otra parte, Patricio Vega, delegado provincial de la Defensoría del Pueblo, refirió que, de acuerdo a la Constitución del Ecuador, la institución que preside tiene las atribuciones para dar trámite a denuncias presentadas por consumidores descontentos. Aquí, el quejoso, sin necesidad de un abogado, puede presentarse con los documentos correspondientes (facturas, recibos, contratos). Luego se notifica al demandado, que en un espacio de ocho días tiene que presentar las pruebas de descargo. Posterior a ello se convoca a una audiencia pública en la que prima el objetivo de buscar una conciliación. En caso de no llegar a un acuerdo, o que se demuestre el incumplimiento de la parte acusada, la Defensoría hace un acta y la envía al juez instructor que en este caso es el Intendente de Policía, que se encarga del juzgamiento. “Nosotros acá no somos jueces. La Defensoría del Pueblo en febrero recibió alrededor de 30 quejas, principalmente contra una de las tres operadoras de telefonía móvil y por contratos de obras que no cumplieron y por falta de cumplimiento de horarios de líneas aéreas. “Hemos tomado las medidas, hemos conversado con la Superintendencia de Comunicaciones para solucionar estas eventualidades y no permitir que esto vaya tomando mayor fuerza...A pesar de que se establece una garantía algunos empresarios no quieren hacer cumplir esa garantía y al negar nosotros tenemos que actuar porque la garantía es para cumplimiento.

“José Quito, jefe de la sucursal de almacenes Tía, ubicada en la Calle Larga, sector del mercado Diez de Agosto, detalló que los clientes para hacer sus compras básicamente se

---

<sup>103</sup> <http://definicion.de/proveedor/#ixzz3YjnrUgSv>

fijan en los precios y fechas de vencimiento, y en menor medida en la tabla de nutrición en el caso de los comestibles. Quito aseguró que generalmente no reciben reclamos por

Parte de los clientes, pues indicó que los empleados constantemente revisan los productos para evitar que estos tengan daños y estén fuera del plazo de vencimiento”<sup>104</sup>.

**Conozca sus Derechos como Consumidor en el Ecuador.-** La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador establece los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor. Existen derechos fundamentales para el consumidor, los cuales se pueden agrupar de la siguiente manera: El derecho a recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida, seguridad en el consumo y la satisfacción de necesidades fundamentales; el derecho a tener información veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se ofrece; el derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva; y el derecho a una tutela efectiva para la protección de sus derechos y reparación de daños.

La ley establece además obligaciones a los proveedores para garantizar los derechos del consumidor; por ejemplo, todo proveedor es responsable de entregar al consumidor información veraz, clara y completa de los bienes o servicios ofrecidos, y así mismo se establece la obligación de que toda empresa o establecimiento comercial mantenga un libro de reclamos o quejas a disposición del consumidor.

**Veamos los aspectos principales que todo consumidor debe conocer:**

**Qué tipo de publicidad está prohibida.**

“Es indudable que todo consumidor recibe permanentemente anuncios publicitarios e información de determinado producto o servicio como parte de la promoción comercial que realizan los proveedores; es por ello importante conocer cómo la normativa

---

<sup>104</sup> <http://www.elmercurio.com.ec/272898-cosumidores-desconocen-derecho-areclamar/#.VUFFg5Palf0>

ecuatoriana regula la publicidad y la información que se entrega al consumidor a través de ella”<sup>105</sup>.

**Se prohíbe la publicidad engañosa y abusiva:**

Se considera publicidad abusiva a toda modalidad de información o comunicación comercial, que incite a la violencia, al miedo, o se aproveche de los niños y adolescentes para alterar la paz y el orden público, o incite al público a un comportamiento peligroso para la salud y seguridad personal o colectiva; también se considera publicidad abusiva aquella que en su contenido incluye mensajes subliminales.

“Se considera publicidad engañosa aquella cuyo contenido es total o parcialmente contrario a las condiciones reales de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que haga uso de textos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente (incluso por omisión de datos esenciales del producto) induzcan a engaño, error o confusión al consumidor”.

**El proveedor comete infracción cuando su publicidad induce a error respecto a:**

- Origen del producto o lugar de prestación del servicio o a la tecnología empleada.
- Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;
- Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras.
- Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

**Qué información debe suministrarse al consumidor.**

Los proveedores deben brindar la siguiente información básica: peso, medidas y precio, incluyendo cargos adicionales (impuestos) de manera que se indique el precio final del

---

<sup>105</sup><http://www.falconipuig.com/cyberlex/conozca-sus-derechos-como-consumidor-en-el-ecuador/>

producto; la información deberá expresarse en idioma castellano y el precio deberá indicarse en la moneda de curso legal.

Los productos de naturaleza durable deberán estar garantizados, indicándose claramente las condiciones de la garantía. Cuando se trate de productos deficientes y usados deberá informarse de esto al público.

En los alimentos, además de cumplir con los permisos y normas técnicas, debe indicarse nombre del producto, marca, identificación del lote, denominación social, contenido neto, registro sanitario, valor nutricional, fecha de expiración, ingredientes, precio al público, país de origen y si se trata de un alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

En los medicamentos y productos naturales procesados debe indicarse: el nombre genérico del producto, la marca comercial, identificación del lote, denominación social de la empresa, contenido neto, registro sanitario, tiempo de consumo o fecha de expiración, los componentes con sus especificaciones, precio de venta al público, país de origen, y para productos naturales, su procedencia y en caso de existir elementos culturales o étnicos en el origen, debe señalarse esta información.

“En los bienes de naturaleza durable debe darse información sobre seguridad e instrucciones de uso, así como las advertencias que correspondan”<sup>106</sup>.

### **Quién conoce las quejas o reclamos del consumidor.**

La facultad para pronunciarse sobre cualquier reclamo del consumidor la tiene la Defensoría del Pueblo; sin embargo, se podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda.

Todo lo anterior, señala en líneas generales cuáles son los derechos que se reconocen al consumidor. La ley sobre la materia se halla compuesta por 15 capítulos que regulan,

---

<sup>106</sup> <http://www.falconipuig.com/cyberlex/conozca-sus-derechos-como-consumidor-en-el-ecuador/>

entre otros aspectos, el control de precios, calidad, cantidad, asociaciones de consumidores, prácticas prohibidas, las infracciones y penas, la competencia y procedimiento; sin embargo, un nuevo proyecto de reforma se encuentra actualmente en debate en la Asamblea, pues la ley actual no cuenta con un lineamiento claro sobre los procedimientos por violación a derechos del consumidor, ni sobre mecanismos de control de calidad.

“Con el nuevo proyecto se pretende garantizar la participación activa del Estado para la defensa de personas usuarias y consumidoras y establecer principios y normas que permitan conformar un sistema de protección, reparación y sustitución de derechos.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.-** La Defensoría del Pueblo cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998. Actualmente, se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador (en vigencia desde octubre de 2008), que señala: “la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior”<sup>107</sup>.

De igual manera, la Constitución, en su artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción

---

<sup>107</sup><http://www.falconipuig.com/cyberlex/conozca-sus-derechos-como-consumidor-en-el-ecuador/>

ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas”.

Finalmente, el artículo 216 indica que “Para ser designado Defensora o Defensor del Pueblo será necesario cumplir con los mismos requisitos exigidos para las juezas y jueces de la Corte Nacional de Justicia y acreditar amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos. La Defensora o Defensor del Pueblo tendrá fuero de Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad en los términos que establezca la ley”.

“El Defensor del Pueblo puede, además, emitir censura pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos; así como pronunciamientos públicos en los casos sometidos a su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la defensa de los derechos humanos”<sup>108</sup>.

## **DERECHO 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:

---

<sup>108</sup>[http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=57](http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57)

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”<sup>109</sup>.
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.

---

<sup>109</sup> <http://www.ecuaonline.net/html/leydelconsumidor.html>

**Art. 5.- 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”<sup>110</sup>.

## **7. METODOLOGÍA.**

En el desarrollo de la investigación Socio-Jurídica se efectuará a la metodología científica entendiendo como transcurso a proseguir a descubrir la verdad acerca de una problemática determinada , es válida la concreción en el método científico Hipotético-deductivo para mostrar el camino a seguirse en la investigación socio –jurídica propuesta, partiendo de la hipótesis y con la ayuda de ciertas condiciones procedimentales, se ejecutara el análisis de la afirmación objetivas de la realidad de la problemática de la investigación, para después comprobar si se cumple conjeturas que subyacentes en el contexto de la Hipótesis, mediante la argumentación de reflexión y de demostración.

Este método científico aplicado a las ciencias jurídicas implica que afirmemos el tipo de investigación jurídica que queremos realizar. En el presente caso me propongo a realizar una investigación Socio-Jurídica que se puntualiza en una investigación del derecho tanto en sus caracteres Sociológicos como dentro del sistema jurídico; esto, es relativo al efecto social que cumple la norma o a la coherencia en determinados relaciones sociales o interindividuales.

### **7.1. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS.**

Se aplican los procedimientos y observaciones, análisis y síntesis los que requiere la investigación Jurídica propuesta, en las técnicas de acopio teórico como el fichaje

---

<sup>110</sup> <http://www.elmercurio.com.ec/272898-cosumidores-desconocen-derecho-areclamar/#.VUFFg5Palf0>

bibliográfico o documental, como Entrevista y Encuestas, Noticias o Blogs para recoger información de campo. La revisión de casos como la falta de Disposiciones Sancionadoras por parte de la Defensa del Pueblo en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reforzara la búsqueda de la verdad objetiva sobre la problemática.

La investigación de Campo su fundamentara a consultas de opinión personal concedoras de la Problemática, previo a nuestra poblacional de por lo menos treinta y cinco Personas para la encuestas y cinco Personas para la entrevista. En estas técnicas al aplicarse se tendrá muchos derivados de la Hipótesis.



## **.9. PRESUPUESTO Y RECURSOS**

### **Recursos Humanos:**

**Proponente del Proyecto:** Pablo Andrés Guerrero Toledo.

**Director de la Tesis:**

**Entrevistados:** 5 profesionales de materias vinculantes.

**Encuestados:** 30 personas seleccionadas por muestreo.

### **Recursos Económicos:**

<b>Insumos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Literatura Jurídica		180.00	
Movilización		350.00	
Material de Escritorio		90.00	
Internet		100.00	
Impresión y encuadernación		300.00	
Hojas y copias		150.00	
Imprevistos		80.00	
<b>TOTAL</b>		<b>1.250</b>	

## **FINANCIAMIENTO.**

Los costos del presente investigación será financiada por el postulante

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

### **INTERNET.**

<http://www.definicionabc.com/derechi/derechos-del-consumidor.phl>

<http://www.elmercurio.com.ec/272898-cosumidores-desconocen-derecho-a-reclamar/#.VUFFg5Palf0>

<http://www.falconipuig.com/cyberlex/conozca-sus-derechos-como-consumidor-en-el-ecuador/>

[http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=57](http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57)

<http://www.ecuaonline.net/html/leydelconsumidor.html>

<http://defenicion.de/consumidor/>

### **LIBROS:**

-CABANELLAS, GUILLERMO, DICCIONARIO JURIDICO ELEMENTAL.

-MANUALES DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

-MANUAL OPERATIVO Y REGLAMENTO DE QUEJAS

-CONTITUCION DE LA REPUBLICA

-LEY ORGANICA DEL DEFENSA DEL CONSUMIDOR

-REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DEL CONSUMIDOR

-LEY DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO.

## ÍNDICE

PORTADA .....	I
CERTIFICACIÓN .....	II
AUTORÍA .....	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	4
3. INTRODUCCIÓN .....	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA .....	8
5. MATERIALES Y MÉTODOS .....	116
6. RESULTADOS .....	118

7. DISCUSIÓN .....	135
8. CONCLUSIONES.....	141
9. RECOMENDACIONES .....	143
9.1 PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA.....	145
10. BIBLIOGRAFÍA .....	150
11. ANEXOS .....	152
INDICE .....	176