



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

**TÍTULO:**

**“ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 45 DE  
LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
DEL ECUADOR”**

Tesis previa a la obtención del  
Título de Abogado

**AUTOR:**

*Jorge Washington Orbe Villalva*

**DIRECTOR DE TESIS:**

*Dr. Felipe Neptalí Solano Gutiérrez Mg. Sc.*

LOJA – ECUADOR

2014

## CERTIFICACIÓN

Dr. Felipe Neptalí Solano Gutiérrez Mg. Sc.

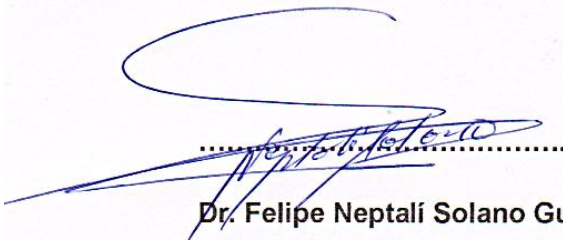
DIRECTOR DE TESIS

### CERTIFICO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: **“ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 45 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR”** desarrollado por el Sr. Jorge Washington Orbe Villalva, ha sido elaborado bajo esta dirección, respondiendo a los requisitos de fondo y forma que se exigen los respectivos reglamentos e instructivos.

Para ello autorizo su presentación y su sustentación.

Loja, julio del 2014



Dr. Felipe Neptalí Solano Gutiérrez Mg. Sc.

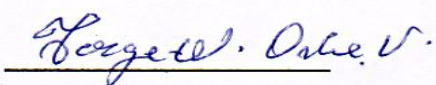
DIRECTOR DE TESIS

## AUTORIA

Yo, Jorge Washington Orbe Villalva, 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:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Firma:** 

**Cédula:** 0601528425

**Fecha:** Loja, Julio del 2014



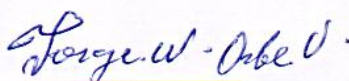
**CARTA DE AUTORIZACION DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACION ELECTRONICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo, Jorge Washington Orbe Villalva, declaro ser autor de la tesis Titulada "ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 45 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR", Como requisito para optar al título 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 su 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 de 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 03 días del mes de Julio del dos mil catorce, firma el autor.

Firma: 

**Autor:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Cedula:** 0601528425

**Dirección:** Riobamba, Barrio Carmelita

**Correo Electrónico:** Jorge\_orbe\_@hotmail.com

**Teléfono:** 032960695 / 0989820390

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director de Tesis:** Dr. Felipe Neptalí Solano Gutiérrez Mg. Sc.

**Tribunal de Grado:**

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Mg, Sc.

PRESIDENTE

Ab. Galo Blacio Aguirre PHD.

VOCAL

Dr. Marcelo Costa Cevallos. Mg, Sc

VOCAL

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud perenne a la Universidad Nacional de Loja, especialmente a la Carrera de Derecho de la Modalidad de Estudios a Distancia, en la persona de sus dignísimas autoridades.

De igual manera mi agradecimiento a todos los docentes que con generosidad y sapiencia me han brindado sus conocimientos a lo largo de mi formación profesional en el amplio campo del Derecho, de manera especial al Dr. Mg. Felipe Neptalí Solano Gutiérrez quien con sabiduría y evidente generosidad orienta la dirección de este trabajo de investigación.

A todos ellos desde siempre grato.

.....  
JORGE WASHINGTON ORBE VILLALVA

## **DEDICATORIA**

Con afecto y gratitud a Dios, a mi familia por el apoyo constante e incondicional en esta persistente y difícil tarea que he realizado con voluntad, dedicación y responsabilidad.

A ellos con todo mi amor.

.....  
JORGE WASHINGTON ORBE VILLALVA

## TABLA DE CONTENIDOS

1. **TÍTULO**
2. **RESUMEN**
  - 2.1. Abstract
3. **INTRODUCCIÓN**
4. **REVISIÓN DE LITERATURA**
  - 4.1. MARCO CONCEPTUAL
    - 4.1.1. Consumidores o usuarios
    - 4.1.2. Conceptos
    - 4.1.3. Clases de consumidor
    - 4.1.4. Características del consumo
  - 4.2. MARCO DOCTRINARIO
    - 4.2.1. Derecho de devolución
    - 4.2.2. El concepto de consumidor, análisis de sus nociones abstracta y concreta.
    - 4.2.3. Factores que impiden su Regulación Jurídica
    - 4.2.4. Consumidor Jurídico y Consumidor Material
  - 4.3. MARCO JURÍDICO
    - 4.3.1. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
    - 4.3.2. Normas de Protección del Consumidor
    - 4.3.3. Constitución Política de la República
    - 4.3.4. Derechos del Consumidor
  - 4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA
    - 4.4.1. Argentina
    - 4.4.2. Uruguay
    - 4.4.3. Chile
5. **MATERIALES Y MÉTODOS**
  - 5.1. MATERIALES
  - 5.2. MÉTODOS
  - 5.3. TÉCNICAS
6. **RESULTADOS**
  - 6.1. Resultados de la aplicación de la encuesta

6.2. Resultados de la aplicación de la entrevista

6.3. Estudios de casos

## **7. DISCUSIÓN**

7.1. Verificación de objetivos

7.2. Contrastación de la hipótesis

7.3. Fundamentación Jurídica para la Propuesta de Reforma

## **8. CONCLUSIONES**

## **9. RECOMENDACIONES**

9.1. Propuesta de Reforma Jurídica

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

## **11. ANEXOS**

11.1. Formulación de la Encuesta

11.2. Proyecto

## **ÍNDICE**



## **1. TÍTULO**

**“ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 45 DE LA LEY  
ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR”**

## **2. RESUMEN**

La defensa de los consumidores es uno de los temas clave de la sociedad moderna e industrial en que vivimos, calificadas precisamente como sociedad de consumo, expresión que señala el ansia de bienes y de servicios que se ha apoderado de occidente después de las privaciones debidas a la Segunda Guerra Mundial. Los consumidores, en este tipo de sociedad, aparecen como las víctimas de un conjunto de abusos, daños, contra los cuales las reglas del Derecho común constituyen una protección ilusoria. El derecho a la reparación de los daños. El consumidor debe recibir asesoramiento y asistencia en materia de quejas en caso de perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes. Tiene derecho, además, a una justa reparación de tales perjuicios por medio de procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos. De este modo se busca defender los derechos de los consumidores, evitando la violación de dicha garantía, por parte de las personas o empresas proveedoras.

En vista del descuido de parte de las autoridades competentes por tratar de difundir la información a los ciudadanos sobre los derechos que tienen como consumidores estos han sido atropellados, por defectos, o fallas que salen en los productos, que por el desconocimiento de parte de los consumidores sobre los productos que adquieren para satisfacer sus necesidades, y estos no les brindan la satisfacción que ellos esperaban en consecuencia son vulnerados sus derechos, ante esta infracción a la ley, su exigibilidad debe ser muy clara y su incumplimiento debe ser sancionado y la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos serán responsables, y esto me da un problema factible para proceder a estudiar las técnicas y metodologías que utilizaré en la investigación a realizarse ya que tengo los documentos que me facilitarán la investigación como es la encuesta, elementos de juicio, de distintos ciudadanos que han sufrido este tipo de atropellos.

## **2.1. ABSTRACT**

The consumer protection is one of the key issues of modern industrial society in which we live, called precisely as consumer society, a term that indicates the desire for goods and services that has engulfed the West after the deprivations Second World War. Consumers in this type of society, appear as the victims of a series of abuses, damages, against which the rules of common law are illusory protection. The right to compensation for damage. The consumer should receive advice and assistance in case of complaints suffered damages due to the purchase or use of defective goods or unsatisfactory services. You have the right also to just compensation for such damage through fast, efficient and inexpensive procedures. Thus it seeks to defend the rights of consumers, avoiding the violation of this guarantee by the people or suppliers.

In view of the neglect of the competent authorities for attempting to disseminate information to citizens about their rights as consumers they have been run over by defects or faults that appear in the products, which by ignorance on the part of consumers about the products they buy to meet your needs , and you do not give them the satisfaction they expected result are violated their rights to this violation of the law, its enforcement should be very clear and non-compliance should be penalized and Repair and compensation for deficiencies, damage or poor quality of goods and services, and disruption of public services will be responsible , and this gives me a feasible to proceed to study the techniques and methodologies that I will use in research conducted problem as I have documents facilitate my research as the survey evidence, various citizens who have suffered this type of abuse.

### **3. INTRODUCCIÓN**

La presente tesis titulada “ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 45 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR”, está compuesta por la Revisión de Literatura, la cual se realiza un estudio profundo y sistemático de la presente problemática con la realización del Marco Conceptual que realiza el estudio de las principales corriente de los tratadistas y estudiosos del Derecho, culminando con el Marco Jurídico que trata del análisis de las disposiciones legales, tales como conceptos, efectos jurídicos y contradicciones jurídicas del consumidor en la Legislación Ecuatoriana.

En lo referente a la investigación de campo realicé el análisis y presentación de los resultados mediante las encuestas y las entrevistas a diferentes profesionales del derecho de la localidad con una vasta experiencia en el tema, además verifiqué cada uno de los objetivos planteados y la Contrastación de la hipótesis, y se fundamenta la Propuesta de Reforma Legal.

Finalmente, se hace constar las Conclusiones y Recomendaciones que servirán de base para la propuesta de reformas legales a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En general, se incrementó el abuso por parte de las empresas que venden productos por los medios informáticos, ya que no existe un control pertinente y responsable de parte de las autoridades competentes, dando lugar a diversos modos de estafas.

Los resultados y avances de la presente tesis quedan a disposición, de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, en especial al ÁREA JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA, como también a los interesados en conocer la propuesta que permitirá proteger el Derecho de Devolución.

## 4. REVISIÓN DE LITERATURA

### 4.1. MARCO CONCEPTUAL

#### 4.1.1. CONSUMIDORES O USUARIOS

El término consumir se deriva del latín “consumere” que significa **“destruir, extinguir, utilizar comestibles u otros bienes para satisfacer necesidades o deseos”**<sup>1</sup>. Entendiéndose así como un término que abarca el consumo, que significa **“consumir, gasto, utilización por parte del sujeto consumidor de un bien o servicio producido”**<sup>2</sup>. Con el consumo nace el consumidor.

Consumidor procede de la ciencia económica, que en la actualidad forma parte también del lenguaje jurídico. Es así que Consumidor es la persona que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades.

El objetivo del consumidor es adquirir bienes o servicios para satisfacer una necesidad individual o familiar, o la prestación de un servicio que le permita cumplir con sus expectativas.

El consumidor pretende conseguir bienes o servicios para el uso habitual que por costumbre lo realiza, exceptuando, no adquirir el bien para volver a vender y obtener otros bienes o servicios; incluyendo, al consumidor a no tomar parte en la distribución de los mismos. En cambio, el empresario adquiere el bien o producto por el beneficio económico que recibe, esto es, la transformación de la materia prima, para la elaboración de los productos y su distribución en el mercado, con el fin de recuperar lo que invirtió o aumentar la cantidad de bienes, para obtener mejores ingresos económicos.

El consumo es una tendencia inmoderada para adquirir bienes o servicios que goza el consumidor al satisfacer sus necesidades personales, en cambio el proveedor en forma inmoderada adquiere bienes o servicios para integrarlos al proceso de producción o a la prestación de servicios.

---

<sup>1</sup> DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Editorial ESPASA, Vigésima segunda Edición, 2001, TOMO 3.

<sup>2</sup> DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO COMPAC OCÉANO, Editorial, S.A. Barcelona – (España) MCMXCVIII.

El consumo como acto para satisfacer cierta necesidad, debe cumplir con los siguientes requisitos para que opere como tal:

1. Consumo de bienes o productos perecibles; y,
2. Consumo de servicios públicos o privados.

El consumo constituye el modo de adquirir o gastar bienes o productos no siempre necesarios, y como es lógico entender el consumo está basado en un sistema con tendencia a estimular la producción y uso de bienes o productos que no se puede prescindir de ello, por lo que el Legislador se da cuenta de esta situación y opta por introducir esta figura de consumidor o usuario dentro de nuestra legislación civil con el propósito de normar lo que en la práctica ya se estaba dando.

El consumo es el acto que permite obtener bienes o productos u otros géneros para satisfacer una necesidad personal o familiar. A diferencia del proveedor que exige la habitualidad del consumo individual que sería suficiente para apreciar como consumidor.

El acto de consumo permite al consumidor poseer un bien para sí o disfrutar un servicio público o privado. Reservando la cualidad de consumidor únicamente a la persona que compra, o la que adquiere servicio como usuario.

Se exige a que se consuma productos comestibles u otros bienes para satisfacer necesidades o deseos personal o familiar. Es evidente que el hecho de consumir es suficiente para adjudicar al conjunto de normas que debe seguir el consumidor, e incluso en el campo de la protección de defender a los consumidores de un perjuicio o daño. Además se adhiere también a los profesionales, industriales, comerciantes o prestatarios de servicios que adquieren bienes materiales para las necesidades de su empresa. En este caso, las necesidades de la empresa no pueden identificarse como iguales, con las necesidades personales o familiares del propio empresario, siendo éstas necesidades las que verdaderamente deben entrar en el ámbito de protección de los consumidores.

La definición de acto de consumo, se puede simplificar como **“Consumidor, es todo aquel que realiza un acto de consumo”**<sup>3</sup>, siendo también éste difícil de precisar. En este concepto de Consumidor, el acto de consumo, no pone en claro los conceptos, al decir que **“Los bienes o servicios sean destinados a la satisfacción de necesidades personales o familiares.”**<sup>4</sup>, transfiriendo el mismo problema del concepto de consumidor a la definición de acto de consumo. De lo manifestado se puede concluir que el concepto de consumidor se relaciona con el concepto de consumo, porque el consumidor adquiere bienes o servicios para satisfacer sus necesidades personales o familiares.

Por otro lado se puede decir que el consumidor es la persona que compra productos de consumo, entra a formar parte del acto de consumo de bienes o servicios. Ya que se forma una conexión inequívoca entre el un concepto y el otro. En este caso existe una diferencia de que el consumidor adquiere para consumir y el acto de consumo, destina los bienes o servicios a satisfacer necesidades.

#### **4.1.2. CONCEPTOS**

Para Guillermo Cabanellas, el consumo significa **“Ultimo grado del proceso económico, en que los objetos producidos se utilizan para la satisfacción de las necesidades sociales o humanas, tanto mediatas como inmediatas”**<sup>5</sup>.

Para Argandoña Antonio, el consumo es el **“uso, adquisición o disfrute de bienes o servicios finales para la satisfacción directa de una necesidad humana (...)”**<sup>6</sup>.

El Diccionario Enciclopédico Océano, define el consumo, **“Utilización por parte del sujeto consumidor, de un bien o servicio producido”**<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup> CARRASCO PERERA, Ángel y otros: “Estudio sobre el Derecho de Consumo en España”. Universidad de Castilla. La Mancha, 2001.

<sup>4</sup> IBÍDEM

<sup>5</sup> CABANELLAS, Guillermo, Diccionario Jurídico Elemental, Actualizado corregido y aumentado, Editorial HELIESTA S.R.I. Actualizado 2006.

<sup>6</sup> ARGANDOÑA, Antonio. “La ética de la Sociedad del Consumo”, Cuadernos Empresa y Humanismo, N° 37.



García Canclini, al consumo lo reconoce como “...**grandes mayorías tienen niveles mínimos de consumo y por lo tanto una participación muy limitada en las nuevas formas de ciudadanía**”<sup>8</sup>.

El Diccionario de la Real Academia Española, el Consumo dicho de la sociedad “**Que está basada en un sistema tendente a estimular la producción y uso de bienes no estrictamente necesarios.**”<sup>9</sup>

Para mi criterio, el consumo es la adquisición de bienes o servicios que requiere el hombre para satisfacer ciertas necesidades de manera particular, con el consumo nace el derecho del consumidor.

#### **4.1.3. CLASES DE CONSUMIDOR**

Se distinguen dos nociones concretas, una idea amplia que se refiere; al consumidor como “cliente” y otra restrictiva llamando “consumidor final”. Por tal razón, el consumidor siente que es un medio económico más que una parte del contrato. Distinguiéndose así dos tipos de consumidores: 1. El consumidor intermediario; y 2. El consumidor Final.

Consumidor intermediario “**dicho de un proveedor, de un tendero, que media entre dos o más personas, y especialmente entre el productor y el consumidor de géneros o mercancías.**”<sup>10</sup>. Es decir, es la persona que adquiere los bienes y vuelve a venderlos. Y el consumidor final, “**Toda persona que utiliza los bienes adquiridos para satisfacer sus necesidades y aquellas de las personas bajo su carga, y no para revenderlas o transformarlas en el cuadro de su propia profesión**”<sup>11</sup>. Es decir, es la persona que adquiere bienes o servicios para satisfacer una necesidad personal o familiar y no comprar para volver a vender, convirtiéndose en su propio proveedor.

---

<sup>7</sup> DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO COLOR, COMPAC OCÉANO, Editorial S.A. Barcelona (España) MCMXCVIII.

<sup>8</sup> GARCÍA CANCLINI, “HIBRIDEZ Y DESIGUALDAD ANTE EL NEOLIBERALISMO”. Revista de Crítica Literaria Latinoamericana. AÑO XXVI, N°52,2. Semestre 2000. University of California. San Diego.

<sup>9</sup> DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Editorial ESPASA, Vigésima Segunda Edición, 2001.

<sup>10</sup> DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Editorial ESPASA, Vigésima Segunda Edición, Actualizado a 2001. Pág. 815.

<sup>11</sup> BOTANA GARCÍA, Gema y RUIZ MUÑOZ, Miguel. “Curso sobre Protección Jurídica del Consumidor” Ediciones Jurídicas. Madrid 1999.

El consumidor como cliente **“es la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”**<sup>12</sup>. Se incluye a cualquier persona que utiliza con frecuencia los servicios, como parte de un contrato señalando una renta sobre algunos bienes productivos y pone empeño en el contrato con la persona que tiene a su nombre el documento jurídico que lo identifica. Es decir, el consumidor es el cliente de una empresa sin que importe el fin que éste persiga al tomar parte en el contrato. Por tanto, será consumidor cualquier comprador, arrendador, espectador o usuario.

Este concepto encierra a todos los consumidores que contratan con un empresario para adquirir bienes o servicios, sin interesar el destino que tengan éstos. Protegiéndolo al consumidor particular que se encuentra en una situación de indefensión frente a la empresa y que, la gran mayoría de oportunidades que se ofrecen coinciden con las del consumidor.

Se considera consumidor final de bienes y servicios para su uso personal, al adquirente de bienes de consumo, o al usuario de servicios públicos o privados.

Es así que la definición de Consumidor Final comprende a todo usuario de un producto o de un servicio sin tener que considerar la calidad o propiedad de las cosas dentro del contrato realizado por el proveedor, ni la existencia de mercancías destinadas a la venta. La norma propia y peculiar del proveedor limita la cualidad de consumidor a todas las personas que persiguen satisfacer sus necesidades personales o familiares.

Por otro lado, las empresas proveedoras tienden a apoyarse cada vez más en sus clientes a que éstos ayuden a generar ideas que contribuyan al desarrollo de nuevos productos que permitan crecer su economía y, aún más, que ayuden a conseguir el cierre de nuevas ventas, convirtiéndose en defensores y promotores de la empresa y sus servicios.

Finalmente el consumidor es considerado destinatario final al momento de adquirir un bien o servicio, ya que no pretende obtener utilidad económica por la compra del bien. Por tanto, se debe tomar en cuenta para que exista relación

---

<sup>12</sup> IBÍDEM, Pág. 385.

de consumo y sea considerado consumidor la adquisición del bien o servicio tiene que ser onerosa.

#### 4.1.4. CARACTERÍSTICAS DEL CONSUMO

Las características del acto consumo son las siguientes:

Habitualidad, el consumidor adquiere bienes y servicios permanentes destinados a satisfacer una necesidad o deseo personal, a cambio de un valor, es decir, es una utilidad que se otorga al proveedor sirviéndole de provecho a él, por prestar un servicio a brindar un bien. Además la costumbre o **“modo habitual de obrar o proceder por tradición o por la repetición de los mismos actos (...)”**<sup>13</sup>. Por tanto, comprar bienes por orden, por tradición o por la repetición de insistir en la compra diaria es una costumbre, de tal manera que el hábito del consumo ya forma parte de las actividades cotidianas de las personas.

Usualidad, es el modo de adquirir bienes o servicios destinados al consumo del usuario de manera permanente para satisfacer una necesidad individual, que ordinariamente se utiliza un producto con facilidad proporcionando éste un beneficio al consumidor que **“común o frecuentemente se usa y se practica”**<sup>14</sup>, es decir, que lo realiza día a día.

Obligatoriedad, en el consumo de bienes o servicios que se obtiene para satisfacer sus necesidades fundamentales imposible de resistir. Por tanto, el consumidor debe adquirir productos de calidad y a recibir servicios eficientes, oportunos y permanentes que provea las necesidades del usuario. Siendo estos bienes materiales importantes para la conservación de la vida, además, la costumbre del adquirente de comprar diariamente las cosas para el uso sirviéndole de provecho al consumidor.

Ocasional, es la oportunidad que oferta el mercado para conseguir bienes o servicios en la **“Sección de un comercio en la que se ofrece artículos a un**

---

<sup>13</sup> DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Editorial ESPASA, Vigésima Segunda Edición, Pág. 457.

<sup>14</sup> IBÍDEM, Pág. 1534.

**precio más bajo del que normalmente tienen.”<sup>15</sup>** Es decir son ventas que se realizan periódicamente a precios menores para ser adquiridos por los consumidores. En este caso, el consumo ocasional es un modo de adquirir un bien o servicio a precio bajo, aunque no se encuentre determinado en la ley. Esta clase de consumo ocasional se da por temporadas, son ventas que se realizan por **“tiempo durante el cual se realiza habitualmente algo”<sup>16</sup>** en este caso las ventas ocasionales.

General, el consumo es común para todas las personas que tienen derecho a adquirir bienes o servicios para satisfacer sus necesidades individuales o colectivas con libre albedrío. Es evidente que el uso de estos productos tradicionales es útil, por tanto, éstos benefician en forma directa e inmediata a los consumidores. En este caso, la solidaridad de las personas asociadas con el fin de obtener bienes o productos de utilidad común que beneficia a la **“agrupación natural o pactada de personas, que constituyen unidad distinta de cada uno de sus individuos, con el fin de cumplir, mediante la mutua cooperación, todos o alguno de los fines de la vida”<sup>17</sup>**, que habitualmente lo realizan para obtener bienes útiles para su consumo personal o familiar.

---

<sup>15</sup> IBÍDEM, Pág. 1534

<sup>16</sup> IBÍDEM, Pág. 1462

<sup>17</sup> IBÍDEM, Pág. 1413

## 4.2. MARCO DOCTRINARIO

### 4.2.1. DERECHO DE DEVOLUCIÓN

El objeto de la figura jurídica el derecho de devolución consiste en la facultad que tiene el consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio por no estar conforme con ello.

Las personas consumidoras usuarias gozan de este derecho de devolución estipulado en la legislación, como protección o amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución Política.

Para entender el concepto de Derecho de Devolución debemos partir del concepto de Derecho, precisado en el Diccionario Jurídico que define: Derecho **“Conjunto de reglas y normas que orientan la conducta del hombre en la sociedad, las mismas que deben estar autorizadas por la Constitución Política del Estado a través de la Legislación Nacional.// Los derechos de las personas se encuentran determinados en la Constitución Política”**<sup>18</sup>. Esta disposición legal rige el comportamiento del hombre apegado a la norma jurídica e incorpora los derechos fundamentales de las personas que son reconocidos y garantizados por él.

Gabriel Stiglitz afirma que **“El derecho del Consumidor comenzó como un derecho represivo, penal o administrativo, luego evoluciona a un derecho preventivo, característica que es predominante en el derecho del Consumidor actual y que tiene dos objetivos claros: Uno es impedir el perjuicio al consumidor en sí y la otra es preservar el mercado”**<sup>19</sup>. De lo manifestado considero que el Derecho del Consumidor previene con anticipación un daño o perjuicio que vulnere sus derechos, es decir, este derecho protege al consumidor y al mercado de bienes y servicios tanto en lo privado y en lo común porque tiene los mismos derechos y obligaciones.

---

<sup>18</sup> MENDOZA GARCÍA, Luis. CARRILLO R, Rigoberto. Diccionario Jurídico, INSTRUCTIVO Y PRÁCTICO CON ABUNDANTE DOCTRINA Y JURISPRUDENCIA ECUATORIANA, Guayaquil – Ecuador. Pág. 63.

<sup>19</sup> STIGLITZ, Gabriel, DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DE LOS BIENES Y SERVICIOS. Pág. 99.

Esta Doctrina política de protección de los derechos consiste en ayudar a los consumidores o usuarios a conocer la realidad de la economía tradicional que sigue las ideas y costumbres del pasado, pero en la actual sociedad moderna estos hábitos tradicionales han cambiado. Esta política busca recuperar cierto equilibrio entre los bienes y servicios y la participación del consumidor y usuario, corrigiendo la escasez de productos que perjudica el funcionamiento del mercado.

Según los Tratadistas Españoles Botana García y Ruiz Muñoz, el ámbito en que se desarrolla la protección se distinguen dos aspectos: 1) La protección indirecta; y, 2) La protección directa.

La Primera, comprende todo el quehacer que realiza las autoridades públicas, especialmente en la distribución del mercado interno, la libre competencia; la política de precios; regulación de los monopolios; el control de importaciones y otros. Es decir, las autoridades competentes controlan la calidad y precio de los bienes y servicios que se ofertan, que los consumidores adquieren por un precio o valor, mientras que por su parte los monopolios realizan convenios entre los mercaderes para vender los productos a un determinado precio, dando lugar al acaparamiento.

La segunda, La Venta se realiza mediante la competencia razonable, a favor de las personas consumidoras. Es decir, los Vendedores crean ciertas ventajas y desventajas que vulneran especialmente los precios y calidad para que los consumidores adquieran los productos y no busquen otras opciones. Es evidente que las dos protecciones amparan los derechos de los consumidores.

No se precisa una idea clara científica-jurídica sobre el concepto de consumidor pero si hay una relación con los conceptos legales ya existentes. Cabe recalcar que los ordenamientos jurídicos protegen al consumidor. Por lo que se puede establecer un concepto legal que no se puede poner en duda, salvo que la ley disponga lo contrario. Así todas las personas pueden ejercer los derechos de protección estipulados en la ley. Es así que el legislador tiene presente hacer valer los derechos del consumidor. Además los autores Botana y Ruiz afirman que **“Los diferentes propósitos de protección de la**

**legislación exigen una concepción también diferente.**<sup>20</sup> Es así que la protección establecida en la ley exige diferir una nueva concepción tangible y objetiva que garantice el derecho de protección. Es decir, los nuevos conceptos que emite el legislador debe privilegiar la protección de los derechos.

#### **4.2.2. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR, ANÁLISIS DE SUS NOCIONES ABSTRACTA Y CONCRETA.**

En las últimas décadas se ha incrementado el número de personas que necesitan de protección en la adquisición de Bienes y Servicios, por lo que, se manifiestan dos ideas distintas de los consumidores, así tenemos:

Una Idea Concreta o Estricta, - basándose esencialmente en las personas que adquieren bienes o servicios para su uso individual; y, Una Idea Amplia y Abstracta, - que incluye a todas las personas que desean mejorar la calidad de vida. Así, ejemplo de una idea abstracta del Presidente Kennedy y en la Resolución de la CEE, declara que ***“en lo sucesivo el consumidor no es considerado ya solamente como un comprador o un usuario de bienes y servicios para un uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor”***<sup>21</sup>. Es decir, que el consumidor se enfrenta con diferentes problemas que se suscitan al adquirir productos con defectos o vicios ocultos que disminuyen su calidad o por la prestación de servicios deficientes que se interrumpen causando perjuicio por el mal servicio y no es ficticio.

Como lo señala el autor Botana García en su texto, estas ideas sirvieron de base fundamental para que los países miembros adecuen su doctrina política como referencia de protección de los consumidores.

Definición, jurídicamente se entiende por consumidor ***“a quien contrata para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o servicios para su***

---

<sup>20</sup> BOTANA GARCÍA, Gema y RUIZ MUÑOZ, Miguel. “Curso sobre protección jurídica del Consumidor”. Ediciones Jurídicas, Madrid 1999.

<sup>21</sup> AAKER David, y S. George., Day: “A guide to consumerism”, Consumerism, Search for the consumer Interest. 4<sup>ta</sup> Edición Macmillan Publishing, New York. 1982



**uso individual o doméstico**<sup>22</sup>. Es decir, el consumidor da prioridad a consumir productos de calidad para satisfacer sus necesidades físicas a cambio de un valor o precio.

Algunos Tratadistas de la Doctrina Española, al consumidor lo definen como **“La persona natural o jurídica que adquiere los bienes o servicios para su uso individual o doméstico”**<sup>23</sup>.

Las Asociaciones, Fundaciones y Empresas civiles o privadas, no tienen ningún impedimento para que se les reconozca como consumidor. En cambio las mercantiles solo se les reconocerán como consumidor cuando no actúen de un modo profesional. Es decir, es una persona natural. En esta subdivisión se debe diferenciar a las Instituciones privadas de carácter individual, propio, mientras que las mercantiles relativas al comercio vendrían a ser las personas naturales o comunes, por su parte los consumidores cumplen con dos requisitos; los que son personas jurídicas; y, los que son personas naturales. De tal manera, que una de las características se da al diferenciar el plano individual y colectivo; que a menudo se unen confundiéndolas hasta el punto que se podría pensar que son dos cosas distintas; de protección de los consumidores en forma colectiva; y, de protección del Consumidor como persona individual.

Primer caso, Interés Colectivo y Difuso. Es conveniente que primero se debe entender el modo de proceder ante el peligro de que suceda algún daño, y que se sancione estas conductas que prescinden de idoneidad para lesionar el bien reconocido y tutelado por el Derecho. Es decir, ante una infracción que sufre el consumidor por conductas dolosas la ley lo sanciona.

Segundo caso, Protección del Consumidor, La Tutela se realiza a través de las tradicionales doctrinas jurídicas, públicas y privadas que protegen los derechos de las personas en forma individual, es decir, los derechos individuales son reconocidos por la Constitución Política a favor de todos los habitantes del Estado.

---

<sup>22</sup> BOTANA GARCÍA, Gema. “Curso sobre Protección Jurídica del Consumidor”, Ediciones Jurídicas, Madrid 1999.

<sup>23</sup> BOTANA GARCÍA, Gema y RUIZ MUÑOZ Miguel “Curso sobre Protección Jurídica del Consumidor”. Ediciones Jurídicas, Madrid 1999.

Doctrinariamente se considera el Derecho del Consumidor como un derecho tuitivo y protector, que contiene principios que le apartan del derecho común. Al respecto, Mario Alberto Bonfanti, señala que ***“...El Derecho de Consumo, es un derecho especial y de excepción, vinculado al Derecho Civil, que le es necesario mientras no exista un cuerpo legal independiente o bien, un derecho autónomo que se distancia progresivamente del resto”***<sup>24</sup>. De lo manifestado puedo decir el derecho de consumo es particular, colectivo y especial que se diferencia de lo común, que se apega al Derecho Civil, es un derecho con autonomía y libertad que funcionan con sus propias leyes cada uno de estos derechos. Es decir, estos derechos tienen desigualdad y son independientes, tienen ideología propia y no dependen de otras leyes. Por tanto, el Derecho común cede frente a derechos de connotación social como el Derecho del Consumidor, y no depende de otra ley.

#### **4.2.3. FACTORES QUE IMPIDEN SU REGULACIÓN JURÍDICA**

Desde mi punto de vista la protección de los consumidores se puede reclamar y denunciar dentro del Marco Jurídico todos los individuos.

En este contexto, el crecimiento de la población y las múltiples actividades afectan no solo a la persona particular sino a toda la sociedad, por lo que, se dispone dar protección a todas las clases sociales como grupo consumidor.

Tradicionalmente, en la Doctrina Italiana se puede conocer los siguientes casos: así en los diferentes aspectos se han determinado los conceptos: Así en los diferentes aspectos se han determinado los conceptos como iguales, en general, el grupo de personas marca la diferencia entre lo particular y lo común, por el beneficio; Así el grupo común que carece de un representante; mientras que la Asociación de personas son estables y pueden lograr un fin común. Es así que el beneficio se atribuye a la Asociación de personas que persigue proteger la defensa de sus derechos.

En la Idea Abstracta del Consumidor, se destacan dos cosas:

1. La protección a los consumidores; y,
2. La protección de la calidad de vida.

---

<sup>24</sup> BONFANTI, Mario Alberto, Derecho del Consumidor y del Usuario, Pág. 21.

Esta doctrina que fundamenta la política proteccionista de las personas consumidoras y no para derechos individuales, es decir, es para todas las personas naturales o jurídicas, aquí no existe diferencia.

Es evidente que estas dos diferencias abstractas y concretas no son iguales, la abstracta, el legislador crea una idea real ajustado a la ley, es decir, crea una política reguladora real y concreta; en tanto, la concreta el legislador crea nuevas leyes y dispone su promulgación, por lo tanto, los dos criterios subjetivo y objetivo se unifican para sustentar los derechos de los consumidores.

Se debe considerar dos Ideas Concretas; al consumidor como cliente, y como consumidor final. Es así que el consumidor es la base de la economía, es más importante que negociar un contrato tradicional ajustado a la ley. Por lo que, se determina dos tipos de consumidores; 1) El intermediario; y 2) El final.

El consumidor Intermediario, tienen una idea amplia sobre la Defensa de los Consumidores porque se adopta doctrinas ideológicas que restringen el consumo. Por otro lado, el consumo se aplica directamente a la adjudicación de bienes o servicios para satisfacer las necesidades personales.

El Consumidor Final, es toda persona que adquiere bienes o servicios para satisfacer sus necesidades y la de su familia, y no compra para vender, convirtiéndose en un proveedor. Además el consumidor es un “cliente” que utiliza un servicio como “usuario” y es un consumidor. Es decir, que las ideas defienden los derechos de los Consumidores y Usuarios.

Es cierto que la “protección de los consumidores” en cuanto a las diferentes reglas jurídicas que interesa a la sensibilidad del consumo, es el resultado de la aplicación de las normas jurídicas que la realidad económica provee y no por ostentar el consumidor privilegios singulares de grandeza, que se diferencia de lo común. Lo cierto es que esta expresión no concuerda con el consumidor, por lo que, en un principio se consideró necesario proteger al consumidor ajustado a la ley, es decir, el consumidor de bienes es evidente que mantiene la misma tradición e ideas en cuanto a la protección. De igual manera ocurre con la prestación de servicios a los usuarios. A mi parecer la protección no discrimina

a las personas, ni existe privilegio personal, los ordenamientos jurídicos ampara a todos los consumidores.

Stiglitz Gabriel afirma que: ***“incluso el derecho clásico contenía ciertos mecanismos de tutela del consumidor aunque no tenía diferenciación a individualización, diferenciado respecto de otras categorías”***<sup>25</sup>. Es así que el Derecho Clásico típico que no se aparta de las Doctrinas Tradicionales que contenía ciertos procesos de defensa del Consumidor aunque no existe diferencia o particularidad distinta a otra categoría. Es decir, es lo natural y no necesita reformar leyes, es individual, no se apega a otras leyes.

Esta afirmación es particularmente cierta en nuestra legislación, desde la Constitución de 1998, se empieza a tener un sistema de tutela de los consumidores, porque en esta carta política se incorpora los derechos fundamentales de las personas.

Es así que el consumidor como “cliente” es cualquier persona que interviene en las relaciones jurídicas señalando poner una demanda por un convenio realizado con el proveedor. Es decir, el consumidor es el “cliente” de una empresa, sin considerar el fin que persigue esa relación contractual, por lo tanto, se considera consumidor, el comprador, usuario, arrendador, espectador, etc. Considero, que desde el momento que realiza un convenio con el proveedor para adquirir un bien o servicio ya es consumidor.

Consumidor final de bienes y servicios para su uso particular, es el comprador que adquiere bienes de consumo o presta servicios públicos o privados a cambio de un valor o precio, por lo que, consumidor es el “Usuario” de un producto o de un servicio sin tomar en cuenta el vínculo jurídico que obra al entregar el bien o prestar un servicio sin que exista un acuerdo. En general, consumidor son todas las personas que persiguen satisfacer sus necesidades individuales y familiares, excluyendo al empresario.

Esta definición de uso privado, familiar o doméstico de adquirir los bienes es muy amplia. Así por ejemplo, lo confirma la Carta de Protección a los

---

<sup>25</sup> STIGLITZ, Gabriel. Defensa de los Consumidores de Bienes y Servicios. Editorial Grafiespa, Barcelona-España 2001. Pág. 370.

consumidores del Consejo de Europa, al decir **“Consumidor es una persona física o jurídica a la que se proporciona bienes o servicios para su uso privado”**<sup>26</sup>.

Otra tendencia define al consumidor como **“La persona física o jurídica que se procura o que utiliza bienes o servicios para su uso no profesional”**<sup>27</sup>. Este concepto que nos aporta la Ley Portuguesa de Defensa de los Consumidores, de 31 de Julio de 1996 se refiere al empresario profesional, permitiendo que realicen el comercio y la industria. Es evidente que la definición de los bienes y servicios para fines privados, es más restrictiva, que la segunda definición establece, que la adquisición se realice fuera de toda actividad empresarial. Es así que estas diferencias no permiten determinar los bienes y servicios destinado a fines privados y cuando estamos o no en presencia de una actividad profesional. Ambos criterios son para Botana y Ruiz iguales.

Considero que todos somos consumidores mientras se consume, sin dejar la idea abstracta de consumidor, y, la idea concreta, permite al consumidor reclamar la protección de sus derechos amparados en la ley.

Estas dos definiciones tienen un criterio subjetivo, es decir, el objeto recae en la persona del consumidor y sobre las condiciones en los cuales estos se desarrollan dentro de la economía. Sin embargo el autor poco autorizado, como De Castro, que ha criticado la idea concreta o correcta de consumidor, calificándola de restrictiva e inconveniente por disminuir el alcance de las normas que protegen los derechos e intereses de los consumidores, es evidente que los consumidores no litigan.

#### **4.2.4. CONSUMIDOR JURÍDICO Y CONSUMIDOR MATERIAL**

La Idea de Consumidor está mal definida, porque no se puede ocultar que su integración en el Derecho Clásico de los contratos crea grandes dificultades ya que el Derecho Civil siendo uno de los pilares en el origen del Derecho al

---

<sup>26</sup> ASAMBLEA PARLAMENTARIA DEL CONSEJO DE EUROPA, aprobó la Resolución 543/73, actualizada a 1978.

<sup>27</sup> BOTANA GARCÍA, Gema. RUIZ MUÑOZ Miguel, “Curso sobre protección Jurídica del Consumidor” Ediciones Jurídicas. Madrid – 1999.

Consumo, lo denomina simplemente “contratante”. Y partiendo de este derecho privado es necesario analizarlo, por ser el Derecho Civil la base o apoyo principal de la cual no se puede prescindir.

Es así que el Derecho Civil, abarca las instituciones jurídicas fundamentales de la vida económica. Entre ello, el Contrato, principal mecanismo de intercambios. Razón por la cual este Derecho protege al consumidor por ser parte contractual, mediante los diferentes mecanismos jurídicos como el de la protección del consentimiento, la vida contractual, que comienza con la oferta. Para conocer los términos de contrato, se debe recurrir a la definición como “el acto por el cual una persona propone a la otra la conclusión de un contrato...”, normalmente se dirige a una persona determinada y conocida pero también puede ser dirigida a cualquier persona.

Según Gérard Farjat **“el crecimiento económico se acompaña de un crecimiento de las ofertas”**<sup>28</sup>. Sin embargo el consentimiento bajo el modo de aceptar es protegido por las doctrinas tradicionales del Derecho Privado. Esta protección tiene dos aspectos: 1) Asegurar la integridad del conocimiento; y, 2) Garantizar contra las ofertas abusivas. Y con relación a éstas últimas el Derecho Clásico es insuficiente, es decir, estas leyes de protección no están modificadas. Es así que la protección al consumidor puede tener un carácter preventivo y reparador.

En el primer caso, el Derecho del Consumidor pertenece al dominio público como es el Derecho Administrativo; el segundo caso pertenece al ámbito del Derecho Privado, especialmente al Derecho Civil y particularmente por medio del mecanismo de los vicios ocultos o defectos ignorados de que se aprovecha lo privado de que se beneficia, esta afirmación debe unirse a una misma rama del Derecho Público o Privado que tiene los dos aspectos mencionados, pero habitualmente el papel dominante del Derecho Administrativo es “preventivo”; por el contrario el Derecho Privado es “reparador”, por lo que, en el ámbito del derecho del consumo esta afirmación es válida. Es decir, este derecho está protegido en los dos casos, pues no existe distinción, porque los dos afirman al

---

<sup>28</sup> FARJAT, Gerard. Droit économique. Col. Thémis. Presses Universitaires du France, 1971. Pág. 443.

reparar le previene el daño o vicio oculto que existe, por lo tanto debería existir igualdad en lo común y privado.

Es evidente que existe una contradicción en la protección, ya que se considera que la protección se produce cuando existe vicios o defectos ocultos en los bienes, que se adquieran para el consumo, entonces la protección se produce al adquirir el bien el consumidor para su uso personal. Es así que la Legislación ha considerado conveniente instaurar la figura de la protección con el ánimo de exigir cuanto la ley establece a nuestro favor, es decir, la protección es tanto a lo común como el privado. Verdaderamente, los mecanismos de los vicios o defectos ocultos son importantes para la sociedad, con el fin de obtener una reparación justa con respecto al consumidor. Por lo tanto, garantizar los vicios ocultos es proteger al adquirente contra un defecto material; es decir, protegiendo su patrimonio, su salud y su consentimiento.

Es difícil comprender la finalidad que persigue el Orden Jurídico tradicional, unido al procedimiento y mecanismos del Derecho Civil, por lo que, considero que el Derecho de Defensa del consumidor constituye las respuestas a los límites reseñados, es decir, las leyes tradicionales se sustentan con el Derecho Civil. Por eso las definiciones legales vertidas sobre el término consumidor es igual a la figura del contratante.

Es así que al Consumidor se lo denomina Consumidor Jurídico, a aquellos que adquieren un bien o servicio mediante una relación jurídica; y, Consumidor Material es aquel que sin haber contratado el bien o servicio puede utilizarlos; al usar, disfrutar o consumir los mismos sin tener parte cada una de las personas que litigan en la mencionada relación, aunque pueden tener un documento jurídico que legitime su actuación.

Por otro lado, las diferencias es parte de la desunión de las opiniones doctrinales que se hace del consumo, señalando la existencia real de un consumo físico y otro económico, y de un consumo de bienes de consumo propiamente dicho; y de otros bienes relativamente consumibles o de uso.



Actualmente se ha modernizado estas leyes a favor de una mejor protección del Consumidor Material, sobre todo en el ámbito de la seguridad jurídica de los consumidores, por las reformas y derechos colectivos.

Es así que la protección que les ofrece las normas especiales a las personas que han sido perjudicadas por algún producto defectuoso que por la necesidad de ser consumidor se ajusta a la ley. Así por ejemplo, las disposiciones de las autoridades competentes que establecen el etiquetado de los productos, su objetivo primordial es informar y proteger a los consumidores, pero este objetivo no podría cumplirse, si los consumidores no pudieran conocer las indicaciones legales, no solo al momento de comprar, sino también en el momento del consumo.

El concepto de Consumidor Material, puede coincidir o no con el Jurídico, el consumidor del bien o servicio puede ser la persona que lo adquirió; o una persona natural o jurídica. En ambos casos se es consumidor, si bien, la protección y la facultad de los derechos y garantías podrían variar cuando se trate de un consumidor material o jurídico. Botana García señala ***“que precisamente este último es quien podrá ejercitar los derechos, garantías y acciones derivadas de la adquisición”***<sup>29</sup>.

Cabe profundizar la interpretación doctrinal, en el caso de que se refiera a la “Defensa de los Consumidores”; se deberá dirigir únicamente a los consumidores materiales, en tanto la ley solo protege la condición de consumidor a las personas que adquieren bienes o servicios para satisfacer necesidades personales y no las profesionales, sin ceder atribuciones a terceros o intermediarios.

El consumidor como Destinatario Final tiene relación con el mercado; es decir, el consumidor es destinatario final de los bienes y servicios cuando haga uso de ellos con carácter personal o familiar. No debe considerarse, según Ruiz Muñoz, como actuaciones de consumidores ***“Las que se realiza en condiciones especiales y distintas a los del mercado en atención. Así, a la***

---

<sup>29</sup> BOTANA GARCÍA, Gema y RUIZ MUÑOZ, Miguel “Curso sobre protección Jurídica del Consumidor” Ediciones Jurídicas, Madrid 1999.

**relación laboral existente entre el cliente y la Empresa**<sup>30</sup>. Es necesario considerar la unión que es el elemento fundamental del consumidor que adquiere bienes y servicios para su uso privado, que realice con un proveedor. Es así que la protección de los consumidores no tiene sentido cuando las relaciones se realicen entre particulares o entre proveedores. Considero que la causa de la primera exclusión se debe indagar, con el fin de que las normas protectoras de los consumidores, en el Derecho Moderno consiste en defender al particular que contrata con la empresa, mientras que en el caso de los contratos efectuados entre empresarios hay que presumir que son dominantes en el tráfico comercial que lo realizan diariamente, por lo tanto, no necesita de una protección específica basada en la inexperiencia de uno de los contratantes.

Es así que la noción de Derecho de los Consumidores se construye a partir de un principio o base de conocimiento propio. Así Derecho del Consumidor, es el derecho de las relaciones jurídicas privadas entre el proveedor y el consumidor final que a través de ellos se produce la aceptación colectiva del consumidor. Es decir, para que exista un concepto de consumidor deben intervenir el proveedor y el consumidor final.

Así cuando el Consumidor de bienes y servicios no se encuentra satisfecho con un producto por estar con vicios o defectos ocultos que lo invaliden, tienen derecho a reclamar al proveedor a que le cambie el producto por otro de las mismas características y valor o se le reintegre el valor que pagó por dicho bien, en este caso tiene derecho a la devolución, que el Diccionario Castellano precisa. Devolución, Devolver, **“Restituirla a la persona que la poseía”**<sup>31</sup>.

Efraín Torres define al Derecho de Devolución como **“Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio en los plazos previstos en la ley, cuando no se encuentre satisfecho o no cumple sus expectativas siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet u otros medios**

---

<sup>30</sup> RUIZ MUÑOZ, Miguel. “Curso sobre Protección Jurídica del Consumidor”. Ediciones Jurídicas

<sup>31</sup> DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO COLOR, OCÉANO GRUPO. Editorial S.A. Barcelona (España) MCMXCVIII.

**similares**<sup>32</sup>. De lo manifestado por el autor considero que la figura jurídica de la Devolución, es un derecho real, protegido por las normas jurídicas a favor del consumidor, cuando sus derechos son vulnerables en la adquisición de bienes y servicios que resulten con vicios o se interrumpan sus servicios. Además hace referencia solo a las ventas realizadas por medios informáticos, es decir, deja una puerta abierta para diferentes interpretaciones, no hay responsabilidad, por lo que, este derecho de Devolución debe ser fortalecido, no puede ser un derecho de excepción, sino dar fiel cumplimiento a los ordenamientos jurídicos, sin importar que la venta hay sido hecha de persona a persona o por medio de la televisión, internet, teléfono y otros similares, es decir, todas las ventas deben ser garantizadas.

La legislación ecuatoriana prevé la protección a los derechos de los consumidores con la finalidad de resguardar la integridad física de los consumidores frente a posibles daños físicos o económicos por la adquisición de bienes y servicios para su uso personal. Es así que ha planteado dos casos: que el proveedor le reponga el bien por otro bien o se le restituya el valor pagado por dicho bien. Las mismas reglas se aplicaran en la prestación de servicios, sin olvidar que en este caso el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

Es necesario que el consumidor y el usuario luchen por defender sus derechos garantizados en la Constitución, y a esto se han adherido instituciones públicas y privadas con el fin de proteger al consumidor o usuario.

Es así que Jorge Mosset Iturraspe afirma que: **“La ley de protección del consumidor no debe divorciarse del resto del Derecho Privado Patrimonial, debe formar con esta normativa un solo y único cuerpo”**<sup>33</sup>. El autor pretende consolidar las normas de protección del consumidor al resto del Derecho Privado Patrimonial, con el propósito de complementarse con las diferentes instituciones jurídicas y principios generales del derecho privado patrimonial, ya que el derecho de protección es inalienable.

---

<sup>32</sup> TORRES CHÁVEZ, Efraín. “Ley Orgánica de Defensa del Consumidor”, Corporación de Estudios y Publicaciones. Edición Primera. Año 2003.

<sup>33</sup> MOSSET ITURRASPE, Jorge. Ley de Defensa del Consumidor 242-240, Buenos Aires, Editorial Culzoni. 1993, Pág. 70.

### **4.3. MARCO JURÍDICO**

#### **DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS**

##### **SECCIÓN NOVENA**

El Art. 52 de la Constitución de la República, la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación o 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.

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

De igual manera, es obligación de todo proveedor entregar al consumidor información veraz, oportuna y suficiente de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que el usuario pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Es así que la violación a los derechos del consumidor serán sancionados mediante la reparación y resarcimiento por los daños causados por defectos y vicios ocultos que disminuye la calidad del producto o por interrumpir los servicios públicos sin razón.

Consecuentemente, la violación a los derechos del consumidor conforme lo determina la ley son sancionados ya sea porque el bien tenía defectos o vicios ocultos en tales circunstancias es necesario que el proveedor repare este bien por otro de igual calidad y valor o que devuelva el valor pagado por el bien adquirido con lo que subsanaría este inconveniente.

Además se puede evidenciar que la publicidad engañosa o de un bien que induce al consumidor a errar en la elección de un bien o servicio afectando a sus intereses. Cabe recalcar que la ley señala que el proveedor que comete infracción publicitaria que induce a error o engaño de cualquier tipo en especial cuando se refiere al país de origen del bien ofrecido o los beneficios y

consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio así; el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos de créditos; las características básicas del bien o servicio ofrecido; y, los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras.

El estado y las entidades públicas que presten servicios responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes por su negligencia y descuido en la atención de los servicios que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados, en tales circunstancias es necesario que el Estado y las entidades públicas deberán devolver el valor que fue cancelado.

Por otro lado, la negligencia o descuido inexcusable, tendrá lugar a que el consumidor o usuario tenga derecho al resarcimiento de los perjuicios causados.

De igual manera al Defensor del Pueblo le corresponde proteger y defender los derechos de los ecuatorianos residentes en el exterior, por las vías diplomáticas o judicial internacional sobre casos de defensa de los Derechos Humanos. En este caso la facultad del Defensor del Pueblo es conocer y resolver motivadamente los reclamos o quejas que presente el consumidor por la infracción a sus derechos, en tal caso el Defensor tendrá como función la protección y tutela del consumidor o usuario utilizando mecanismos alternativos para la solución de conflictos que se susciten.

Es así que en algunas legislaciones existentes encontramos que el Estado a través de sus leyes precautela la defensa de los derechos de los ciudadanos, igualmente nuestro país a través de la Constitución de la República, la Ley Orgánica de la Función Judicial y del Código de Procedimiento Penal hace efectiva esta garantía y establece el Derecho a la Defensa de las personas cuando han sido afectadas.

El Defensor del Pueblo es el órgano competente para conocer y resolver los conflictos que se suscitan, pero carece de facultad jurisdiccional para juzgar, por lo que sus funciones se limitan a conocer y realizar un informe respecto del hecho que afectó directamente o indirectamente los derechos del consumidor.

Por otro lado, las Comisarías Nacionales de Policía, de acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior, tienen como misión administrar justicia en bien de los ciudadanos, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo el mejoramiento de sus competencias con mayor calidad, agilidad y respeto.

Igualmente la ley protege a los consumidores o usuarios que solicitan un servicio establecido incluso que el Estado y las entidades públicas serán responsables en caso de que los derechos de los consumidores sean desconocidos.

Por último se puede evidenciar que los daños o perjuicios ocasionados al consumidor, aporte del resarcimiento, también habrá lugar a una sanción según lo determine la ley.

#### **4.3.1. LEY ORGÁNICA DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

##### **DERECHO DE DEVOLUCIÓN**

El Art. 45 dispone que el consumidor que adquiere bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

La ley establece que estas ventas realizadas a través de estas redes sociales que como instrumentos de comunicación permiten la adquisición de ciertos bienes y servicios, para satisfacer las necesidades físicas de los consumidores.

La facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o producto que adquirió deberá realizarlo dentro del plazo estipulado por la ley, cuando no se encuentre satisfecho con el producto o no cumple sus expectativas. Y en el caso de los servicios prestados el usuario cesará el contrato por la interrupción del servicio sin razón.

Es obligación del proveedor de bienes o servicios, la reposición del bien o la devolución del dinero, cuando el bien en cuestión tenga defectos o vicios ocultos que disminuyen su calidad u lo hacen inadecuado para el uso.

Cabe recalcar que la ley señala que la devolución de un bien o servicio se lo hará en el plazo de tres días. Es decir, limita el tiempo, caso contrario no tendrá validez. En el caso de servicios prestados la devolución se ejercerá mediante la cesación del contrato de provisión de servicios por la falta de previsión o descuido del mantenimiento.

La devolución de bienes o servicios, conforme lo determina la ley puede ser que el bien tuvo defectos o vicios ocultos haciéndolo inadecuado para el uso habitual, en este caso el proveedor del bien deberá devolver al consumidor el valor pagado por dicho bien o restituir el bien por otro de las mismas características y valor, con lo que subsanaría el inconveniente.

La ley también considera que los defectos o vicios ocultos del bien, vulneran los derechos del consumidor, al adquirir el bien, que de haberlos conocido, no lo habría adquirido, o bien hubiera pagado un precio menor por dicho bien.

Así la ley determina que la violación a los derechos del consumidor serán sancionados mediante la reparación del bien o la devolución del valor pagado y el resarcimiento por los perjuicios o daños ocasionados por defectos o vicios ocultos.

Es así que la ley determina proteger los derechos de los consumidores y usuarios cuando han sido vulnerados sus derechos al adquirir un bien o servicio útil para satisfacer sus necesidades personales.

#### **4.3.2. NORMAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR**

La ley orgánica de Defensa del Consumidor establece mecanismos de protección al consumidor y la reparación o indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios.

Esta ley de Defensa del Consumidor es de carácter eminentemente protector, el legislador ha pretendido dotar a esta norma jurídica de ciertos atributos, que aseguran su fiel cumplimiento; así el artículo 28 de la Ley Orgánica de Defensa

del consumidor señala que: **“serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por el vicio o defecto de los bienes o servicios prestados (...)”**<sup>34</sup>. Es así que la ley determina que todos los integrantes de la cadena de producción son solidariamente responsables por el resarcimiento del daño o perjuicio causado, por su parte esta cadena de producción y comercialización de bienes y servicios que se ponen en el mercado para la venta, sean estos productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto la marca en el bien o servicio, y, consecuentemente, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño. Es decir, todos estos agentes responden solidariamente ante el consumidor perjudicado, el mismo que puede reclamar a cualquier integrante de esta cadena, sin que éste pueda excepcionarse aduciendo que es culpa de otro proveedor; aunque el demandado tiene derecho de repetición en contra de quien efectivamente causó el daño.

Así la devolución del valor pagado, la acción del reclamo legal deberá realizarse directamente al proveedor final que vendió el bien o servicio.

Se debe considerar dos aspectos que se relacionan para demostrar si en la producción se produjo el daño al bien que causó perjuicio al consumidor, o como la imposibilidad de individualizar al responsable directo de la conducta de donde se derivó el daño.

Por esta razón la ley adopta una solución que permite al consumidor presentar un reclamo demostrando únicamente la conexión entre el hecho de vender el bien o servicio y el perjuicio o daño sufrido. Es decir, el reclamo debe ser dirigido al proveedor final que vendió el bien que provocó el daño o perjuicio al consumidor.

El artículo 38 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dice que:

**“Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones por causas imputables al proveedor, este deberá**

---

<sup>34</sup> LEY ORGÁNICA DEL CONSUMIDOR, Corporación de estudios y Publicaciones, Legislación codificada Actualizada a febrero 2002.



**reintegrar los valores cobrados por servicios no prestados dentro del plazo de treinta días contados desde la fecha en que realice el reclamo (...)**<sup>35</sup>. Es así que la prestación de un servicio básico exigido por un convenio escrito entre las partes que se obligan, por la adquisición de un servicio público domiciliario obligado a satisfacer una necesidad colectiva y, que este servicio se interrumpa o corta la continuidad de éste en el lugar, o sufra alteraciones, daño o se descompone por causas imputables, se atribuye la responsabilidad de un hecho responsable al proveedor.

La ley establece que el proveedor deberá integrar los valores cobrados por servicios no prestados, dentro del plazo señalado de treinta días contados desde la fecha en que se exige con derecho el reclamo.

Son perjuicio de daño o menoscabo de lo señalado, el proveedor reconocerá o admitirá que es cierto y está de acuerdo con reparar los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por la interrupción culposa de cortar la continuidad del servicio en el lugar, es un reproche que se hace al proveedor por la actuación contraria deliberada o por negligencia suspende el servicio ocasionando daño al usuario.

Es evidente que la ley faculta al consumidor a presentar un reclamo, demostrando que el hecho de interrumpir el servicio ocasiona perjuicios, es necesario considerar si la interrupción del servicio fue un caso fortuito que no se pudo prever; en este caso, el Proveedor no tiene responsabilidad del daño originado, ya que no se puede evitar, por lo tanto, se le excluye de la culpa.

El artículo 39 *ibídem* prescribe que **“Cuando el consumidor considera que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio mensual de los seis meses (...)**<sup>36</sup>. Es así, el consumidor que adquiere un servicio prestado que se ejecuta en su domicilio y, éste considere un cobro excesivo o abusivo en la planilla de pago de cierto período, la Ley establece una solución que permite al usuario cancelar únicamente un valor igual al consumo mensual de los últimos seis

---

<sup>35</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Legislación conexas, Actualizada a febrero 2002.

<sup>36</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Legislación conexas, actualizada a febrero 2002.

meses anteriores y de no contar con los documentos solicitará las respectivas copias a la empresa para legalizar, en cuyo caso, el plazo correrá desde la fecha en que entreguen las copias. Es decir, para el reclamo necesariamente deberá presentar los documentos que respalden su petición.

Por otro lado, la facturación excesiva es el cobro excesivo del valor por el servicio prestado, considerando una utilidad que se otorga a la empresa, sirviéndole de provecho a ella, por causa voluntaria o no.

La ley establece que la empresa tiene treinta días para probar con certeza que el consumo facturado fue real, en cuyo caso, el consumidor tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia de los calores más los intereses correspondientes, por la falta de precaución u omisión del ente público.

Si el consumidor pagó el valor estipulado del consumo mensual de los seis meses anteriores y, por causa omisa excede el valor real de consumo, la empresa por negligencia otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor del consumidor, el mismo que deberá ser efectivo verdaderamente en la próxima planilla.

La ley faculta al consumidor a reclamar por el cobro excesivo en las planillas por el hecho de adquirir un servicio básico público, obligatorio que da, es un derecho adquirido por las personas; exigido por la ley.

El artículo 40, inciso 2 ibídem establece que: ***“Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargas legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa (...)”***<sup>37</sup>. Es evidente que es un derecho legítimo del consumidor conocer el valor real que debe cancelar por concepto de consumo y recargas adicionales prescritos por la ley. Por tanto, la ley ordena la prohibición del planillaje empleando sistemas diferentes, contrarios a la medición directa obligatoria, tales como, valores, presuntivos o estimativos, que vulnera los derechos del consumidor, exceptuando al sector rural por no disponer de instrumentos de medición.

---

<sup>37</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, legislación conexas, Actualizada a febrero de 2002.

Por excepción, alega la empresa, en caso de sufrir pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medida, por falta de medición, la planilla próxima podrá emitirse por el valor igual al consumo mensual de los últimos seis meses. En tal caso, es obligación moral de la empresa dar o prestar el servicio básico domiciliario, respecto a reparar o reponer el sistema de medición, o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor y, que la empresa de solución a dicha situación, con la finalidad de que la próxima planilla sea realizada con datos reales.

Si la empresa no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los valores de las planillas de los próximos períodos podrán ser presuntamente aumentados o estimativamente valorados, siendo obligación del consumidor que en los siguiente períodos pagar exclusivamente un valor igual al consumo mensual de los últimos seis meses, es una obligación exigida por la ley.

Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por defectos técnicos u otras causas debidamente comprobadas, se atribuye la responsabilidad de este hecho reprochable a la empresa, que deberá asumirlas en su totalidad, quedando prohibido la transferencia de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.

La obligación de la empresa es entregar la planilla con el valor real del consumo, más las recargas legales y cobros adicionales estipulados en la ley, evitando emitir valores presuntivos o estimativos que perjudiquen al consumidor.

Es evidente que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, tutela los derechos del consumidor, obligando a que se devuelvan los valores indebidamente cobrados por la prestación de un servicio básico público y, la indemnización por daños y perjuicios ocasionados en la adquisición de bienes o servicios que tienen defectos o vicios ocultos que atropellan los derechos del consumidor. Por tanto, esta norma legal de protección de los derechos de los consumidores cobra eficacia y validez desde el momento en que los reclamos, queja o petición planteadas son resueltas eficazmente por las instancias

administrativas o jurisdiccionales a través de los mecanismos procesales establecidos.

En cuanto a la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, constan disposiciones de protección a los consumidores en lo referente a la prestación de servicios públicos, especialmente en la prestación del servicio de energía eléctrica. Así, entre las funciones del Director Ejecutivo del CONELEC, consagradas en el artículo 18 literal **“m) Velar porque el servicio de transmisión y distribución de energía eléctrica se ajuste a las normas de calidad establecidas en la presente ley, el Reglamento Especial y los contratos suscritos (...)”**<sup>38</sup> el Art. 59 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, se refiere exclusivamente a la protección de los derechos del Usuario en concordancia con nuestra constitución, pero no existe discrepancias con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, porque ésta incluye al usuario en el concepto de consumidor.

El Art. 59 inciso 2 de la Ley ibídem, establece que **“... por su parte el usuario final podrá emprender las acciones legales que considere apropiadas, ante la justicia ordinaria, a efectos de reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que fueren ocasionados por el deficiente servicio de suministro estable de energía, alteraciones de voltaje en más o en menos y tarifas que excedan los valores legalmente aprobados de conformidad con la ley.”**<sup>39</sup> Es así que la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, no prevé un procedimiento especial para el juzgamiento de infracciones a sus disposiciones, más bien remite al usuario a la legislación ordinaria, tanto para el juzgamiento de las infracciones como para el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados.

### **4.3.3. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA**

#### **NORMAS CONSTITUCIONALES DE PROTECCIÓN**

La Constitución Política reconoce los derechos fundamentales de los consumidores y señala los procedimientos de defensa del consumidor. Así el artículo 52 de la Constitución de la República considera lo siguiente: **“La Ley**

---

<sup>38</sup> LEY DE RÉGIMEN DEL SECTOR ELÉCTRICO.

<sup>39</sup> LEY DE RÉGIMEN DEL SECTOR ELÉCTRICO.

**establecerá los mecanismos de Control de Calidad y los procedimientos de defensa del consumidor, 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 ocasionado por caso fortuito o fuera mayor; y las sanciones por la violación de estos derechos.”<sup>40</sup>** Es así que la Constitución dispone mecanismos de defensa de protección a los derechos de los consumidores. Así, este precepto legal permite se establezca el control de calidad de bienes y servicios tanto del sector público y privado que deben cumplir con las normas técnicas garantizado por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- que es la entidad competente encargada de imponer el control sin perjuicios de la participación de los demás organismos del Estado.

Igualmente de comprobarse técnicamente la veracidad de un defecto de calidad de los bienes destinados a satisfacer necesidades del público, el INEN no permitirá su comercialización. Así para la comprobación técnica se realizará en coordinación con las diferentes instituciones públicas y privadas las mismas que prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración para trabajar en el control de calidad de dichos bienes.

Es obligación de todo proveedor entregar al consumidor información veraz, oportuna y suficiente de los bienes y servicios ofrecidos, de tal modo que el usuario pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Es así que la violación a los derechos del consumidor serán sancionados mediante la reparación y resarcimiento por los daños causados por defectos o vicios ocultos que disminuye la calidad del producto o por interrumpir los servicios públicos sin razón.

Consecuentemente, la violación a los derechos del consumidor conforme lo determina la ley son sancionados ya sea porque el bien tenía defectos o vicios ocultos en tales circunstancias es necesario que el proveedor repare el bien por otro de igual característica y valor o que devuelva el valor pagado por el bien adquirido con lo que subsanaría este inconveniente.

---

<sup>40</sup> CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, actualizada al 2008. Pág. 35.

Igualmente, la ley protege a los consumidores o usuarios que solicitan un servicio público estableciendo incluso que el Estado y las entidades públicas serán responsables en caso de que los derechos de los consumidores sean desconocidos, por la causa de interrumpir el servicio o cortar la continuidad de este, causando perjuicio al usuario.

Por último se puede evidenciar que los daños o perjuicios ocasionados al consumidor, aparte del resarcimiento habrá lugar a una sanción según lo determine la ley.

La Constitución Política, Título 11, Capítulo tercero, Sección Novena, Artículo 53 inciso 2 determina 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 que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”**<sup>41</sup> Es así que la ley establece que el Estado está obligado a responder al resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados a los usuarios que por negligencia o descuido en la atención de los servicios públicos a cargo de las empresas proveedoras responsables del servicio; y por causa leve, la negligencia o descuido en la prestación del servicio pagado exigible, que por omisión constituye un delito culposo.

Es evidente que la Constitución Política ampara los derechos del consumidor cuando han sido vulnerados. Por tal razón, exige una indemnización por los daños y perjuicios causados, por motivo de falta del servicio obligatorio. Además del resarcimiento, también habrá lugar a una sanción.

La Constitución de la República, Título 11, Capítulo Tercero, Sección Novena, Artículo 54 se refiere a **“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad o con la descripción que incorpore (...).”**<sup>42</sup> esta norma jurídica dispone que las personas que comercialicen bienes de consumo están obligadas a reparar el daño causado y los perjuicios

---

<sup>41</sup> CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Actualizada al 2008. Pág. 35.

<sup>42</sup> IBÍDEM. Pág. 35

inferidos, por los vicios o defectos ocultos del producto que disminuyen su calidad, o cuando la naturaleza de las cosas no estén de acuerdo con la publicidad de los bienes o con la descripción adjunta.

Por otro lado las empresas que presten servicios públicos obligatorios serán responsables civil y penalmente por la negligencia u omisión del servicio público, ocasionando daños y perjuicios al usuario.

Es así que las empresas que presten servicios públicos serán responsables civil y penalmente por la negligencia u omisión del servicio. Por esta razón, la ley obliga al proveedor a indemnizar por los daños y perjuicios ocasionados.

La Constitución de la República, en el artículo 52 inciso 1 considera que ***“las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”***<sup>43</sup> La Constitución reconoce los derechos de los consumidores y garantiza su protección. Este precepto consigna adquirir bienes y servicios de calidad y alternativamente a elegirlos con libertad; además, el derecho a una información veraz y no engañosa que lo induzca a equivocarse sobre el contenido del bien que lleve dentro de sí un defecto oculto, causando daño o perjuicio al consumidor, atropellando sus derechos adquiridos y reconocidos por ella. Por tanto, este precepto garantiza la seguridad del consumidor contra un daño o perjuicio causado, asegurando así los derechos fundamentales de las personas.

El artículo 82 de la Constitución Política, reconocer a favor de los ciudadanos el derecho a la seguridad jurídica, lo cual debería hacerse evidente en todos los ámbitos, de manera que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que desarrolle o quiera emprender una actividad en el país, pueda realizar sus proyecciones en base a reglas de juego anticipadamente conocidas y considerablemente estables.

El Art. 82 de la Constitución dice: ***“El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades***

---

<sup>43</sup> CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Actualizada al 2008. Pág. 35.

**competentes.**<sup>44</sup> Es así que la sujeción a la ley garantizada por el Estado de Derecho rige para los tres poderes del Estado: Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en diversa forma: el poder legislativo está sometido al orden Constitucional; los poderes Ejecutivo y Judicial a la Ley y al derecho.

**4.3.4. 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:

**Derecho a la protección de la Vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios;**

La ley Orgánica de Defensa del Consumidor, artículo 57 considera que: ***“Tratándose de productos cuyo uso resultare potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, para la seguridad de la salud o integridad física de los consumidores, para la seguridad de sus bienes o ambiente, el proveedor deberá incorporar e los instructivos anexos, las advertencias necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible”***<sup>45</sup>.

La ley determina que los productos que se utilizan habitualmente para satisfacer las necesidades de las personas usuarias, resulten peligrosos para la salud o la vida de los consumidores, por tanto, es necesario la previsión de sus bienes y el cuidado del medio ambiente, por tal motivo, el proveedor deberá agregar a los instructivos lo concerniente sobre el estado del bien, y escritas con claridad las advertencias necesarias para que su empleo se realice con seguridad.

Por otro lado, en caso de comprobarse que el producto de consumo adolece de un defecto o vicio oculto que causó daño a la salud del consumidor, es obligación del proveedor reparar el daño ocasionado, sin causa que lo excuse de ello, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar, por la infracción a la ley, por un delito culposo.

---

<sup>44</sup> CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Actualizada al 2008. Pág. 53.

<sup>45</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Legislación Conexa, Actualizada a febrero de 2002.



Así, en caso de que expire la caducidad del bien son peligrosos, pueden ocasionar daño a la salud o integridad física del consumidor, la autoridad competente dispondrá el retiro del producto del mercado de forma inmediata.

**Derecho a que Proveedores Públicos y Privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;**

La Constitución de la República, en el artículo 52 dispone que: ***“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad (...)”***<sup>46</sup> Esta disposición constitucional reconoce los derechos de los consumidores y garantiza su protección, consignando que adquiera bienes o servicios de calidad y a elegirlos con libertad libre albedrío; además, el derecho a recibir una información veraz y no engañosa que induzca a equivocarse sobre el contenido del bien, que bien puede llevar dentro de sí un defecto o vicio oculto, causando daño o perjuicio al consumidor, violando sus derechos adquiridos y reconocidos por ella. Por tanto, este precepto garantiza la seguridad del consumidor contra un daño o perjuicio causado, amparando así los derechos fundamentales de las personas.

**Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;**

La Constitución de la República en el artículo 53 dispone 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 (...)”***<sup>47</sup> Es así que las empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos obligatorios beneficiando a toda la comunidad, por tanto, deberán cumplir con la obligación de incorporar o agregar sistemas de medición para verificar el buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustible, agua potable, comunicaciones, cuando exista duda sobre las lecturas efectuadas para conformidad de los usuarios que persiguen un fin útil, mediante un sistema que contribuya a dar atención a los usuarios que tienen derecho a recibir un buen servicio y a la reparación o arreglo de algún inconveniente que se suscite.

---

<sup>46</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Actualización a 2008. Pág. 35.

<sup>47</sup> IBÍDEM. Pág. 35.

Por otro lado, la empresa prestadora de servicios públicos está en la obligación de prestar servicios eficientes, continuos, oportunos y permanentes a precios justos.

**Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios;**

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, artículo 9 considera que: ***“Todos los bienes a ser comercializados por los proveedores deberán exhibir sus respectivos precios, pesos y medidas de acuerdo a la naturaleza del producto.”***<sup>48</sup> Es así que las personas tienen derecho a adquirir bienes y servicios de óptima calidad, eficientes, recomendables que cumplan con las normas de calidad establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización – INEN-. Además la información debe ser veraz sobre el contenido y características de los bienes de tal modo que el consumidor pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Así la Ley establece que el Proveedor deberá exhibir y exponer sus respectivos precios, medida y cantidad de acuerdo a la naturaleza del producto, además el valor de los bienes y servicios deberá incluir los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final. Es obligación del proveedor brindar un trato cortés y no discriminatorio o abusivo que vulnere los derechos del consumidor reconocidos por esta ley, la Constitución Política y Convenios Internacionales que amparan dichos derechos.

**Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, métodos comerciales coercitivos o desleales;**

La Carta Fundamental en el artículo 244; numeral 8 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 la***

---

<sup>48</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DE CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Legislación Conexa, Actualizada a Febrero de 2002. Pág. 5.

**norma de calidad**<sup>49</sup>. Este precepto constitucional dispone que el Estado como sociedad jurídicamente organizada le corresponde proteger y defender los derechos y a exigir todo aquello que la ley establece en favor de los consumidores. Es decir, el Estado protege los derechos de los usuarios en la adquisición de bienes y servicios, además sanciona la información engañosa.

Así, las empresas proveedoras deben ofrecer un buen servicio a la colectividad incorporando sistemas de medidas que faciliten el buen funcionamiento de los instrumentos; permitiendo que mejore los resultados de las lecturas efectuadas, emitiendo resultados reales que satisfagan a los usuarios.

### **Derecho a la información veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado;**

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 17 dice que: **“Es obligación de todo proveedor entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable.”**<sup>50</sup> Esta norma jurídica determina que es obligación del proveedor ofrecer una información real, clara, completa y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos a la comunidad. Y, advierte que deberá entregar al consumidor la información veraz sobre dichos bienes y servicios. Además, este precepto establece que todo proveedor está obligado a entregar o prestar oportuna y eficientemente el bien o servicio, acorde a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor, de manera tal, no exista ninguna variación en cuanto al precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo acordado entre las partes, por tanto, será motivo de diferimiento al no estar de acuerdo.

Es así que el proveedor que entrega un bien o servicio y éste tenga defectos o vicios ocultos que disminuyen su calidad y lo hacen inadecuado para el consumo, de modo que, el consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la

---

<sup>49</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR DE 1998.

<sup>50</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Legislación Conexa, Actualizada a febrero de 2002. Pág. 7.

indemnización por daños y perjuicios causados por una acción u omisión dolosa causado en los bienes existentes y que debe ser reparado. Además, el bien objeto de la reparación presenta defectos que perjudican al consumidor.

Es así que la información fraudulenta o engañosa que induce a error, es una información realizada en mala fe, además, la información engañosa o desleal incumple con lo que exigen las leyes de la fidelidad y las de honor con que deberían actuar los medios informáticos, es motivo o razón para ser sancionados.

Así la publicidad de carácter comercial que atrae a posibles compradores y usuarios con engaño para inducirlos a adquirir bienes defectuosos que sin responsabilidad ofertan estos productos sin tener garantía de calidad, perjudicando al consumidor. Razón por la cual, la publicidad engañosa, la adulteración o falsificar productos o mezclarlos con otros de inferior calidad, infringen la ley. Por tanto, la publicidad engañosa o prohibida viola la doctrina legal. Además, la alteración en el peso incompleto puede ser intencional con el propósito de perjudicar al consumidor y obtener ganancia, en este caso, el proveedor deberá solucionar este problema, sustituyendo con otro producto que tenga el peso completo y si es producto árido completar el peso. Por tanto la alteración de la medida produce fraude, perjudica al consumidor, contra quien se comete este acto desleal. Concretando que la alteración en la medida ya sea por descuido u omisión perjudica al usuario económicamente, más aún el daño que sufre el consumidor en el contrato de compra venta cuando la medida no es justa.

Por último, existe mala fe en la alteración de la medida al vender productos entregando menos cantidad de la debida, es una deslealtad, conciencia antijurídica que al obrar se lesiona un derecho ajeno.

**Derecho a la Educación del Consumidor, orienta al fomento del Consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;**

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 89 dispone que: ***“El Ministerio de Educación y Cultura incluirá como eje transversal dentro del pensum de asignaturas ya existentes un componente relacionado a la***

***educación del consumidor, con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos.”<sup>51</sup>***

Es así que el Estado incluye el derecho a la educación del consumidor como idea básica dentro del pensum de asignaturas de las materias que enseñan en un centro de estudios, con componentes de personas e ideas seleccionados a la enseñanza del consumidor que le permita comprar productos de consumo de óptima calidad y a elegirlos con libertad, con tal finalidad realizará programas para capacitar al docente en la enseñanza e incluirá mensajes acerca de los derechos que manifiestan claramente una idea de justicia y orden que regulan las acciones en textos o enunciados expresados por escrito o verbalmente y otros medios de enseñanza.

La educación del consumidor privilegiará las áreas de: Conocimiento de derechos y obligaciones del consumidor; promover la capacidad para elegir con mayor libertad y eficiencia los bienes y servicios que ofrece el mercado; planificar y satisfacer mejor sus necesidades; es decir, organizar un plan general sobre los bienes que van a adquirir en el mercado los consumidores con la finalidad de satisfacer sus necesidades, mediante la diversidad de productos que se ofertan; Evitar riesgos derivados de un uso inadecuado de bienes y servicios, para impedir probables daños derivados del uso con limitaciones en el manejo de bienes y servicios que sufren deterioro disminuyendo su valor, tornándose inapropiado para el uso normal al que está destinado.

Es evidente que este derecho de educar al consumidor le permitirá elegir conscientemente un producto que lo va a adquirir con responsabilidad, por tanto, esta norma jurídica tutela los derechos del consumidor y podrá interponerse cuando exista una vulneración de los mismos.

**Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por diferencias y mala calidad de bienes y servicios;**

---

<sup>51</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Legislación Conexa, Actualizada a Febrero de 2002. Pág. 21.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 71 considera que: **“Los consumidores tendrán derecho además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no mayor a treinta días (...)”**<sup>52</sup> Así el derecho o facultad de exigir todo aquello que la ley establece a favor de los consumidores que adquieren bienes o servicios que por deficiencias o mala calidad, tienen derecho además de la indemnización por daños o perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien. De no ser posible esto, tiene derecho a la reposición con otro bien en buen estado o a la devolución del valor pagado por dicho bien, en un plazo no menor de treinta días. En el caso de servicios públicos el usuario tiene derecho a que se le restituya el valor pagado, además el proveedor será sancionado con una multa.

El resarcimiento económico del daño o perjuicio causado que sufre el consumidor en la adquisición de bienes, cuando existen defectos o vicios ocultos que lo invalidan para su uso habitual, la ley faculta al consumidor a la ejecución de un reclamo o queja ante la autoridad competente sobre la violación de sus derechos individuales, para la exigencia obligatoria de reconocer el proveedor el daño causado.

Cuando el bien o producto que se obtiene con determinada garantía, como seguridad contra algún riesgo y, dentro del plazo señalado da a conocer el defecto o vicio oculto, por lo que, el proveedor está obligado a reparar gratuitamente el bien vendido, éste derecho se ejercerá cuando el proveedor haya incumplido con la garantía, es decir, el bien adquirido con garantía y dentro del plazo estipulado el bien da a conocer las deficiencias, omitidas por el proveedor, el cual tiene derecho a responder la obligación.

Cuando cualquier bien o producto, por sus deficiencias o defectos de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado, en este caso, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 28 dice que son **“solidariamente**

---

<sup>52</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Actualizada a febrero de 2002. Pág. 18.

**responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicios o defectos ocultos de los bienes y servicios prestados. La cadena de producción se forma con los agentes económicos que participan en la producción y comercialización de bienes o servicios, en sus distintas fases, para poner bienes y servicios en el mercado, por un precio o tarifa, sean éstos productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quienes hayan puesto su marca en la cosa o servicio; y, en general todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.”**<sup>53</sup> Estos agentes responden solidariamente ante los consumidores, quienes pueden reclamar o demandar a cualquier integrante de esta cadena, sin que éste pueda excepcionarse aduciendo culpa de otro proveedor; el demandado tiene derecho de repetición en contra de quien efectivamente causó el daño. Tratándose de la Devolución o restitución del valor pagado, la acción no podrá hacerse sino respecto del vendedor final, quien recibió el dinero por el producto vendido o la reposición del bien adquirido.

Cuando tiene por costumbre obrar con los límites de tolerancia permitidos por la autoridad competente, ésta da su consentimiento para permitidos por la autoridad competente, ésta da su consentimiento para permitir que el proveedor oferte los bienes o servicios y, por algún motivo el valor líquido de un producto o bien, resulte inferior en calidad y cantidad al que debería ser, es decir, hay un defecto en el valor del bien; o la cantidad o medida sea menor a la indicada en el envase, es decir, hay un defecto en el peso y existe especulación, por lo tanto, infringe la ley el proveedor por el cometimiento de un delito culposo.

Es así que el proveedor que incurre en uno de los casos de este artículo e incumple su obligación, una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que ello extinga su obligación de

---

<sup>53</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Actualizada a febrero de 2002.

reparar o reponer el bien o en su caso restituir lo pagado, sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar.

### **Derecho a recibir el auspicio del Estado para la Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios:**

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 55 manifiesta que: ***“Las personas consumidores y usuarios podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas (...)”***<sup>54</sup> este precepto dispone que los consumidores podrán constituir asociaciones que busquen una misma finalidad común, considerando que promuevan o impulsen la información con el propósito de adquirir conocimientos que les permitan ampliar sobre sus derechos protegidos y garantizados por ella, mediante la educación encaminada a instruir a los consumidores que representen a las asociaciones y la defiendan de las dificultades que se presenten ante las autoridades judiciales, el Juez o Tribunal competente en alguna causa, o autoridad administrativa delgado del poder ejecutivo encargado de la gestión de los actos que interesan a la Administración Pública para el cumplimiento de sus fines, cumpliendo y haciendo cumplir las leyes y las disposiciones de la autoridad constituida. Así, de conformidad con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 61 estipula que las asociaciones se constituyen por la unión de consumidores que libre y voluntariamente conforman una asociación, las mismas que deberán cumplir los requisitos exigidos por la legislación general que integra el Derecho Positivo vigente como: obtener personería jurídica, ente que es susceptible de adquirir derechos y contraer obligaciones; así debe conformarse con un número no menor de cincuenta miembros, no incluir como asociados personas jurídicas que se dediquen a actividades comerciales; mantenerse al margen de actividades religiosas o políticas; no perseguir fines de lucro; no aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones; y no realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan al consumidor.

---

<sup>54</sup> CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Actualizada al 2008. Pág. 36.



Es así que el objeto de la asociación es actuar legítimamente en la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, garantizando la defensa del usuario cuando se atropelle sus derechos. Es evidente que estas asociaciones tienen libertad y autonomía para tomar sus propias decisiones en bien de la defensa de sus intereses.

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

La Constitución de la República en el artículo 215 inciso 2 dice 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 los ecuatorianos que estén fuera del país (...)”***<sup>55</sup> Serán atribuciones 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 y el resarcimiento del daño causado. La Defensoría del Pueblo es la institución competente destinada a la protección que por oficio cuida los derechos e intereses legítimos de la comunidad y tutela legítima que se confiere por virtud de llamamiento que hace la ley.

Es así que los derechos naturales de los cuales gozan todos los ciudadanos, éste derecho une a las personas de modo unánime persiguen un fin común, y la defensa o amparo de los derechos de las personas que están fuera del país, cuando sufran menoscabo o vulneren sus derechos protegidos por la Constitución Política y las leyes.

Además serán atribuciones de la Defensoría del Pueblo emitir por escrito u oralmente medidas que obliguen a su cumplimiento inmediato en materia de protección de los derechos del consumidor y usuario cuando se han atropellado sus derechos, por tal razón, la ley exige el resarcimiento, de los daños y perjuicios causados al consumidor. y cuando una persona o empresa que provee servicios públicos o privados afecte los derechos de los consumidores o usuarios estos deberán acudir a la Defensoría del Pueblo para demandar o

---

<sup>55</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Actualizada al 2008. Pág. 109.

exponer una queja, petitorio o reclamo requiriendo su intervención por vulneración de un derecho fundamental.

Es necesario considerar si el consumidor ha sido afectado directa o indirectamente por la violación o infracción a la ley y la inobservancia de los derechos tutelados, establecidos en la Constitución y Tratados Internacionales de los que forma parte nuestro país. La Defensoría del Pueblo podrá impulsar mecanismos alternativos para compartir sobre la violación de los derechos de las personas o comunidad y exigir su cumplimiento para solucionar conflictos como la mediación o interceder por los derechos de los consumidores, siempre que dicho problema no sea una infracción penal.

Es evidente que el Defensor del Pueblo carece de facultad jurisdiccional para juzgar, por lo que, sus funciones se limitan al conocimiento y a la realización de un informe respecto del hecho que afectó en forma directa o indirecta a los derechos de los consumidores.

#### **Derecho a seguir con las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;**

La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en el artículo 16 dice que la queja presentada sobre hechos que afectan la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas, el defensor del pueblo realizará el trámite inmediatamente y sin demora alguna sin que las autoridades competentes puedan negarse a su conocimiento y resolución. Así el artículo 17 ibídem considera que se procederá al trámite o rechazo de la queja o reclamación escrita, el mismo que deberá informarse al interesado sobre el derecho acudir a un Juez o Tribunal recabando de él la tutela o protección que concede la ley para reclamar y hacer valer sus derechos. Además la ley Orgánica de Defensa del consumidor en el Art. 83 consigna que el Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso. Así confirma el artículo 84 ibídem que dice ***“son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las Normas de 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 su***

**jurisdicción.**<sup>56</sup> Es así que el Juzgamiento de infracciones se iniciará mediante denuncias, acusación particular o excitativa fiscal, por lo que, propuesta la denuncia se citará al acusado. El Juez señalará el día y hora para la Audiencia Oral de Juzgamiento, la misma se realizará en el plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación, la audiencia se iniciará con la contestación del acusado y la concurrencia de ambas partes con todas las pruebas, previniéndoles que se procederá en rebeldía, en la misma audiencia se dictará sentencia, caso contrario, se lo hará en el plazo de tres días. Así mismo el Art. 85 ibídem, dice si a criterio del Juez, cree conveniente ordenar el establecimiento de los hechos con la intervención de peritos o informes técnicos se suspende la audiencia y se concede quince días para la presentación de los mismos, previo señalamiento de día y hora se reanudará la audiencia y si el peritaje fuera en el exterior se extenderá por treinta días. Así el Art. 86 ibídem la sentencia es la decisión que legítimamente dicta el Juez competente, juzgando de acuerdo con su opinión y según la ley o norma aplicable, por tanto, se podrá interponer el Recurso de Apelación a fin de que la resolución sea revocada total o parcialmente por el Tribunal o autoridad Superior, mediante el término de tres días contados a partir de la Notificación, se da a conocer a los interesados el fallo. Consecuentemente la sentencia condenatoria que dicta el juez competente se incluirá la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costos y honorarios se lo hará de conformidad con el Art. 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el R.O.360 del 13 de Enero de 2000.

Este procedimiento garantiza eficiencia y celeridad, al consignar un sistema rápido y efectivo de conocer las causas y juzgarlas, parece que se establece un predominio de la oralidad; sin embargo, a mi entender, el problema radica en las pruebas a ser presentadas dentro del proceso de juzgamiento, deben ser actuadas acorde con lo establecido en el Código de Procedimiento civil; con la intervención del perito parecería que suspendiera el proceso, retornándolo posteriormente cuando se haya presentado el informe, el problema es que, si se aplica el Código de Procedimiento Civil, que es la Ley Supletoria, los peritos

---

<sup>56</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Corporación de Estudios y Publicaciones, Actualizada a febrero de 2002. Pág. 21.

y otras pruebas presentadas y actuadas pueden ser impugnadas incidentando así la causa y demorando así la aplicación de las sanciones.

En el caso del consumidor que se enfrenta a una empresa con poder económico, no ve garantizado el procedimiento establecido; una aplicación de las sanciones y, una reparación efectiva del derecho transgredido, pues, el proveedor podrá demorar la causa por largo tiempo, causando al consumidor con el propósito de que desista de la demanda, dejando en la impunidad la infracción cometida por el proveedor.

La Constitución de la República en el Art. 215 inciso 2; hace una referencia al Defensor del Pueblo y dispone que este funcionario defienda los derechos de los consumidores consagrados en la misma, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente por sus incumplimientos. Es así que el Defensor del Pueblo, en la protección de los derechos de los consumidores, no tiene potestad para administrar justicia y para dirimir controversias entre proveedores y consumidores, por no tener calidad de Juez, la misma que solo puede darla la ley. Es decir, el Defensor del Pueblo tiene la facultad de conocer y resolver las quejas que presente cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera. Asimismo, las quejas que presentan los consumidores o usuarios deben referirse a la defensa de los derechos del consumidor cuando se ha atropellado sus derechos contemplados en la Constitución, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o en convenios o tratados internacionales de la que forma parte nuestro país.

Al Defensor del Pueblo le corresponde proteger y defender los derechos de los ecuatorianos residentes en el exterior, por la vía diplomática o judicial Internacional sobre casos de defensa de los Derechos Humanos. En este caso, la facultad del Defensor del Pueblo es conocer y resolver motivadamente los reclamos o quejas que presente el consumidor por la infracción a sus derechos, en tal caso el Defensor tendrá como función la protección y tutela del consumidor o usuario utilizando mecanismos alternativos para la solución de conflictos que se susciten.

Así, en algunas legislaciones existentes encontramos que el Estado a través de sus leyes precautela la defensa de los derechos de los ciudadanos, igualmente

nuestro país a través de la Constitución de la República, la Ley Orgánica de la Función Judicial y del Código de Procedimiento Penal hace efectiva esta garantía y establece el Derecho a la Defensa de las personas cuando han sido afectadas.

El Defensor del Pueblo es el órgano competente para conocer y resolver los conflictos que se suscitan, pero carece de facultad jurisdiccional para juzgar, por lo que sus funciones se limitan a conocer y realizar un informe respecto del hecho que afectó directamente o indirectamente los derechos del consumidor.

Las Comisarías Nacionales de Policía, de acuerdo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior, tienen como misión administrar justicia en bien de los ciudadano, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo el mejoramiento de sus competencias con mayor calidad, agilidad y respeto.

Las Comisarias Nacionales de Policía tienen como objetivo cumplir y hacer cumplir las Normas establecidas con la Constitución y demás leyes, tomando en cuenta los principios de celeridad, que sea ágil los trámites, igualdad que todos tengan el mismo trato ante la ley; Legalidad que se dé cumplimiento a lo establecido en la ley; jurisdicción el territorio donde la Comisaría de Policía ejerce su autoridad con potestad; competencia el derecho que tiene una autoridad para actuar; Imparcialidad son jueces de paz que no se adhiere a ninguno, procede con rectitud; gratuidad en el servicio que presta; Responsabilidad con sentido de conciencia de la autoridad; Probidad de la Autoridad para actuar legalmente y dar un buen servicio a la comunidad. Además las comisarías del Policía protegen los derechos de los consumidores, controlan los precios de los productos, la calidad, peso y medidas evitando que perjudiquen al usuario.

## **EFFECTOS JURÍDICOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Los procedimientos de defensa del Consumidor se realiza en los casos de: **1)** La reparación o indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios; y, **2)** Por la interrupción de los servicios públicos. Los dos se rigen

por las reglas establecidas en los Arts. 71 y 77 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

**1.** La reparación o indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios. Este caso está resulto en el Art. 71 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el consumidor tiene derecho a la reparación gratuita del bien o a su vez a la reposición del bien por otro de igual calidad y cantidad, el proveedor será responsable de la reposición del bien, o estará obligado a la devolución de la cantidad pagada en un plazo no mayor de treinta días.

Podría ocurrir que el proveedor haya incumplido con la garantía del producto adquirido y dentro del plazo se manifiesta la deficiencia o mala calidad del bien destinado al consumo.

También podría ser que el producto tenga deficiencias de fabricación, elaboración, calidad o condiciones sanitarias, es decir no es apto para el consumo.

Además puede considerarse que el Contenido Neto de un producto que resuelve ser inferior en calidad y cantidad al que debiera ser como lo indica en el envase.

En estos casos el proveedor quedaría obligado a la indemnización por los daños causados, además responderá por las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar.

Sin embargo, aunque el proveedor hubiese vendido sin saber de que los bienes tenían defectos, o vendió por error, estaría obligado solamente al pago del valor de los bienes.

**2.** Por la interrupción de los Servicios Públicos. Esto se produce cuando se suspende o paraliza sin justificación o arbitrariamente la prestación de un servicio público.

Para solucionar esta situación, hay que considerar previamente si la entidad prestadora del servicio ignoró la suspensión del mismo, o hubo negligencia y descuido; o si por el contrario tuvo conocimiento de ello.

La primera hipótesis se refiere al Art. 71 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, manifiesta que el consumidor que adquirió productos sin conocer que tenía defectos, tendrá derecho a la reparación gratuita del bien o la reposición de otro bien de igual calidad y cantidad, o la devolución del valor pagado, y a la indemnización por daños o perjuicios ocasionados.

La disposición del Art. 71 ibídem, es similar a la de otras legislaciones, que se suscitan casos de difícil solución. Así cuando el proveedor incumple con la garantía de un bien, o cuando un producto tenga defectos y no es apto para el consumo. En este caso el proveedor es responsable de la venta de los bienes.

Los efectos jurídicos considerando que el consumidor adquiere los productos con garantía y dentro de ese plazo se manifiesta la deficiencia del bien, ya por fabricación, o el contenido neto del producto sea inferior o la cantidad sea la menor a la indicada en el envase.

Sin embargo, el proveedor que vende un producto ignorando que tiene defectos, en este caso, el consumidor tiene derecho a reclamar la devolución del bien por otro de igual calidad y cantidad.

El proveedor de bienes y servicios pueden proceder de buena fe creyendo que los productos adquiridos están en buenas condiciones o puede proceder de mala fe y aún a sabiendas de que los bienes están con defectos. En el primer caso está obligado a reparar gratuitamente, o a reponer o devolver la cantidad pagada. Por otro lado, el proveedor que ha procedido en mala fe al vender a sabiendas de que los productos están con defectos, si este es el caso y no hubo justa causa de error como dice el Art. 71 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor **“Los consumidores tendrán derecho, a la indemnización de daños y perjuicios ocasionados”**<sup>57</sup>, sin perjuicio de las acciones civiles, penales a que hubiere lugar, si el proveedor incumple con su obligación.

Así mismo el Proveedor que suspende o paraliza sin justificación un servicio que ha sido pagado, en este caso no hubo justa causa de error como manifiesta el Art. 77 de la misma ley, **“Será sancionado con multa de mil a**

---

<sup>57</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Actualizado a febrero de 2002. Pág. 18.

**cinco mil dólares de los Estado Unidos de América”<sup>58</sup>**, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar, siempre y cuando la suspensión del servicio hayan sido realizados sin conocimiento de la Empresa, caso contrario si tuvo conocimiento de la suspensión del servicio sólo habrá lugar a la devolución del valor pagado.

La devolución solo surte efecto y queda consumada, cuando el valor pagado haya sido restituido al consumidor o se reponga el bien, pues desde ese momento queda reivindicado dando solución al detrimento causado.

La Legislación Ecuatoriana también prevé el derecho de devolución, en tal caso a planteado dos casos, que la misma se haya hecho reponiendo el bien por otro de igual calidad y cantidad o la devolución del valor pagado por dicho bien, caso contrario el proveedor de los bienes o servicios con defectos estaría obligado a la indemnización correspondiente. Por otro lado, si la venta se hizo con conocimiento del proveedor este está obligado a recibir el bien y devolver el valor.

Así la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce en el Art. 45 Derecho de Devolución.- **“El consumidor que adquiere bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio”<sup>59</sup>.**

Esta disposición legal es clara al parcializar a las ventas realizadas por estos medios informáticos que la tecnología ha permitido comercializar bienes o servicios permitiendo a los consumidores o usuarios facilidades para la adquisición. A esta clase de ventas la ley establece solo tres días para la devolución del bien con defecto, siendo corto el tiempo para que el consumidor pueda verificar si el bien está en buen estado o no. Además, recalca siempre

---

<sup>58</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Actualizado a febrero de 2002. Pág. 19.

<sup>59</sup> LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Actualizada a febrero de 2002. Pág. 12.



que el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió, para aceptar la devolución, y en el caso de servicios de devolución se ejercerá por la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio. En este caso, existe una obligación de las partes en virtud de un documento escrito que garantiza para realizar un reclamo por una interrupción o suspensión del servicio, con derecho a la restitución del valor pagado por los servicios no prestados según lo establece el Art. 38 de la misma ley.

Además establece se reconocerá los daños o perjuicios ocasionados al consumidor. Por lo tanto, en la adquisición de bienes o productos, estas ventas son imprevisibles porque para un reclamo si prescribe el tiempo de devolución, en éste caso, el reclamo sería por el tiempo de garantía que debe respetarse; y, por los defectos o vicios ocultos del bien, quedando la resolución a la competencia de la autoridad apegado a la ley para la reparación del daño causado.

## **INFRACCIONES Y SANCIONES**

El Art. 70 de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor establece disposiciones sobre las infracciones y sanciones. Así se establece una sanción general para las infracciones que no tienen sanciones específicas. La sanción general tendrá una multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América, y si es el caso el decomiso de los bienes, o la suspensión del derecho de ejercer actividades en el campo de prestación de servicios o publicidad.

Las autoridades que tienen jurisdicción y competencia para conocer estas infracciones y sancionarlos son los Comisarios e Intendentes de Policía y los Jueces de Contravenciones.

El artículo 71 ibídem la ley considera el hecho de que el proveedor de los bienes o servicios tuvo pleno conocimiento de que sus productos tiene defectos y vicios ocultos, en este caso el proveedor deberá devolver otro de la misma especie o reembolsar el dinero al consumidor, sin haber lugar a sanción alguna o al resarcimiento de daños y perjuicios.

Así, el bien adquirido con determinada garantía y, dentro de ese plazo, se da a conocer la deficiencia del bien, siempre que haya sido destinado al uso o

consumo normal, o cualquier bien que por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias no sea apto para el uso; y, cuando el contenido neto de un producto sea menor la cantidad a la indicada en el envase, será sancionado el proveedor con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas.

Igualmente la sanción de publicidad engañosa o abusiva, el Art. 244 numeral 8 de la carta fundamental determinada la obligación del Estado de proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, alteración de las pesas y medidas y el incumplimiento de las normas de calidad. Así, esta norma jurídica es clara y correcta, garantiza y reconoce los derechos del consumidor y permite que la autoridad jurisdiccional o administrativa proteja los derechos del consumidor, cuando el proveedor a través de cualquier tipo de mensaje induce a error o engaño.

El Estado tiene el marco constitucional adecuado para proceder a defender los derechos del consumidor, sin embargo existen varias causas que inciden directamente en la reparación de los derechos del consumidor, una causa sería la falta de especialización de la autoridad con jurisdicción para juzgar las infracciones a la ley, y, el otra es aplicar la ley que tienda a una reparación inmediata de los derechos del consumidor.

Aunque las leyes que protegen las leyes del consumidor se apliquen en forma eficiente no se puede prever los accidentes o daños, por lo que es necesario establecer mecanismos que permitan crear leyes y códigos, que ante un daño causado al consumidor o a la comunidad se prevean soluciones adecuadas para reparar un derecho violado.

Sin embargo, la reparación de los derechos del consumidor en la práctica no es posible lograr una indemnización, reparación, reposición y devolución, porque para hacerlo el proveedor debe ser demandado y el juicio tiene dos instancias y al no cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, lo cual perjudica al usuario por el tiempo y dinero invertido y sin

obtener ningún resultado, motivo por el cual los perjudicados prefieren no reclamar.

La suspensión injustificada del servicio Art. 77 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es similar a otras legislaciones; se suscitan problemas jurídicos, al suspender la prestación del servicio, cuando el proveedor de servicio, previo a un contrato y por el cual el consumidor ha pagado el derecho de conexión, instalación y tarifa de consumo y que ante el incumplimiento será sancionado con multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América.

Por otro lado, puede ser que la suspensión injustificada del servicio se dé por otra circunstancia que podría ser la negligencia inexcusable, en tal caso, hay lugar a que el proveedor de la prestación del servicio tendrá derecho a pagar el resarcimiento de los perjuicios causados por la suspensión del mismo. Así, el Estado, las entidades seccionales autónomas a los concesionarios del derecho que prestan servicios públicos, responderán civilmente por daños y perjuicios ocasionados a los usuarios.

Así mismo, el proveedor no podrá efectuar cobro alguno, por el tiempo en que se encuentre interrumpido el servicio, y en todo caso, estará obligado a reembolsar el valor del servicio pagado al consumidor.

En caso de no suministrar la información pedida por la autoridad competente o proporcione información falsa será sancionado con multa de quinientos a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América.

Por otro lado, si el proveedor por cualquier medio impida a la autoridad competente, la inspección del lugar de prestación de servicios, producción, expendio, o almacenamiento o se oponga a la verificación de la información proporcionada, tendrá la misma sanción.

La disposición del Art. 80 de la Ley de Defensa del Consumidor, se puede dar una sanción al proveedor cuando reincida en las infracciones que en este caso será con una multa que podrá ser elevada al doble y además con la condición de la clausura temporal o definitiva del establecimiento.

Así mismo, si el proveedor comete infracción dos o más veces dentro del mismo año, en este caso la multa será de acuerdo a la gravedad de la infracción, la cuantía y las condiciones económicas del infractor según lo determine la autoridad competente.

## **COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO**

La Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo, Art. 13. Así, el Defensor del Pueblo, podrá iniciar o proseguir de oficio u ocupación habitual o a petición de parte la investigación necesaria para esclarecer los hechos, ya provenga del sector público o privado conforme lo determina la ley, el procedimiento administrativo está estructurado sobre la base de la conciliación entre las dos partes de un conflicto, es decir, el Defensor del Pueblo, defiende los derechos fundamentales individuales o colectivos cuando se trata de reclamos realizado por los consumidores.

Así el Art. 81 ibídem, el Defensor del Pueblo, promueve la utilización de mecanismos alternativos de proceso de defensa para solucionar los conflictos, como la mediación para interceder procurando conciliarlos. Esta ley establece que el Defensor del Pueblo tiene la facultad de conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas presentadas por los consumidores, este pronunciamiento se lo deberá hacer constar en un informe escrito, el mismo será elaborado cuando las partes no hayan llegado a un acuerdo en la mediación, este documento servirá como referencia al juez que juzgara la infracción.

El Art. 83 ibídem, cabe recalcar que el informe emitido por la Defensoría del Pueblo será apreciado por el juez de acuerdo a su sana crítica.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo tiene la facultad para acudir ante los jueces de contravenciones con el fin de solicitar el inicio del proceso investigativo por la infracción a los Derechos del Consumidor.

Con respecto al Defensor del Pueblo no puede obligar al proveedor demandado a que cumpla con la reparación del derecho violado además se suma el hecho del Art. 81 inciso 3 ibídem, no se sabe a ciencia cierta si tiene la obligación de acudir ante la instancia judicial, quedando esta acción a criterio

del Defensor del Pueblo, es decir no existen las garantías debidas para proteger los derechos de los consumidores, porque la actuación del Defensor del Pueblo es limitante.

Nuestra Legislación Ecuatoriana ha creado la Defensoría del Pueblo como órgano idóneo para la promoción, la tutela y la defensa de los Derechos Humanos establecidos en las Leyes, Convenios y Tratados Internacionales.

El defensor del pueblo para realizar las investigaciones se basara en los principios de gratuidad o gracia, informalidad o inmediatez.

Así mismo la violación de los derechos humanos que sufran los ecuatorianos que residan en el exterior se utilizara las vías diplomáticas o judiciales internacionales y representará al país en los foros internacionales sobre las materias de su competencia.

Reglamento de trámite de quejas del Consumidor o Usuario, Art. 5. Así el consumidor perjudicado presentara por escrito o verbalmente la queja, el defensor adjunto de los consumidores, o el funcionario que lo subroge dispondrá por secretaria se reduzca a escrito con observancia de los requisitos.

Por otro lado puede ser que las quejas no cumplan los requisitos establecidos en este Reglamento, no serán admitidas a tramites en tal caso, el quejoso puede apelar ante el Defensor del Pueblo en el término de ocho días.

El Art. 8 ibídem, la Defensoría Adjunta de los Consumidores, investigará la queja con carácter nacional conforme lo determina la ley a través de las acciones que le faculta este reglamento. Se puede dar la queja cuando tenga carácter provincial, en tal caso, el Comisionado investigará en su jurisdicción y emitirá directamente la resolución. Puede apelar ante el Defensor del Pueblo, con estas condiciones expresadas emitirá el fallo definitivo mediante el informe del Defensor Adjunto de los consumidores y usuarios.

El Art. 9 ibídem, el Defensor del Pueblo o el Defensor Adjunto de los consumidores, o el Comisionado Provincial según el caso, de oficio o a petición de parte podrá convocar a Audiencia Pública para que ambas partes formulen las obligaciones pertinentes.

Así mismo, se considera las deliberaciones y resoluciones adoptadas con premeditación antes de decidir un fallo de la autoridad competente, por lo cual se dejara constancia en acta escrita firmada por el funcionario que realizo la audiencia y el Secretario de la Defensoría del Pueblo.

Sin embargo las autoridades de las empresas públicas o privadas que prestan servicios, prestaran por escrito los informes solicitados y delegaran un representante a estas audiencias.

Es así que producida una infracción por la falta de jurisdicción de la Defensoría del Pueblo, el consumidor perjudicado recurre a la instancia judicial que en definitiva no le favorece al consumidor por los obstáculos que no permiten tener acceso a la justicia.

La disposición del Art. 10 ibídem, Resolución y Apelación. Así, como determina la ley le faculta al funcionario competente, que emita resolución o fallo motivado sobre la queja que se da, la misma puede desechar o admitir total o parcialmente. Se debe considerar que si la acepta deberá determinar con precisión las infracciones cometidas y los nombres de las personas responsables, si se ha procedido con conocimiento se emitirá censura pública, es decir, el dictamen y aprobación que anticipadamente hace a la autoridad gubernativa, conforme lo establece el Art. 8 letra c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo “Elaborar y Aprobar los reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la institución”.

Sin embargo la resolución emitida por la autoridad competente se notificara a los interesados para que estos puedan apelar al fallo en el término improrrogable de ocho días ante el Defensor del Pueblo, si este no lo hubiere expedido.

Es así que una vez resuelta la apelación emitida por la autoridad competente, las partes podrán utilizar la Resolución definitiva para los fines que la ley los faculte, sin perjuicio de que la publicación se realice por medios de comunicación social.

Así ejecutoriado el fallo de cosa juzgada, la defensoría del pueblo, si se establece responsabilidades contra las personas a proveedor causado,

solicitar a las autoridades respectivas se inicien las acciones civiles o penales a que hubiere lugar.

Cabe recalcar que la palabra “solicitar” es pedir o buscar algo, en este caso el Defensor del Pueblo faculta a la autoridad respectiva y solucione un problema, es decir, que la Defensoría del Pueblo no tiene competencia para sancionar una infracción.

## 4.4 LEGISLACIÓN COMPARADA

En el derecho comparado tenemos diferentes hipótesis con respecto a los Derechos del Consumidor, así se ubica el Derecho de Devolución con diferentes conceptos y efectos jurídicos.

### 4.4.1 ARGENTINA

En este primer alcance analizare lo referente a la legislación Argentina que ubica al Derecho de Devolución como Modo de Rescisión.

Se define Modo de Rescisión (Art.10) ***“Cuando la contratación de un servicio, incluidos los servicios públicos domiciliarios, haya sido realizada en forma telefónica, electrónicas o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación. La empresa receptora del pedido de rescisión del servicio deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia del pedido de rescisión.”***<sup>60</sup> (Artículo incorporado por el Art. 8 de la ley N° 26.361 B.O.7/4/2008).

Aquí se regulan los conflictos que se originan entre el proveedor de bienes y servicios y el consumidor que adquiere el bien o servicio. Así el consumidor tiene libertad para anular el contrato y la empresa señala setenta y dos horas para dar una resolución.

El consumidor puede optar:

- a) Exigir el cumplimiento forzado de la obligación;
- b) Aceptar otro producto o prestación de servicio equivalente;
- c) Rescindir el contrato con derecho a la restitución de lo pagado. (Artículo incorporado por el Art.2 de la ley N° 24.787.B.O.2/4/19979.

En los casos previstos en la ley Argentina son:

---

<sup>60</sup> LEY DEL DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Senado y Cámara de Diputados de Argentina. Promulgada a Octubre 13 de 1993. Pág. 2.



1. Venta Domiciliaria, **“es la oferta o propuesta de venta de un bien o prestación de un servicio efectuado al consumidor fuera del establecimiento del proveedor... (Art.32)**

a) **Está comprendida dentro de la venta domiciliaria o directa aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor al establecimiento del proveedor o a otro sitio; o,**

b) **Cuando se trate de un premio u obsequio”<sup>61</sup>(Art. 32)**

2. Venta por Correspondencia y otras; **“es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realizará por iguales medios”<sup>62</sup>. (Art.33)**

En estos casos las ventas realizador por cualquiera de estos medios tienen responsabilidad, por expresa disposición de la ley. En el primer caso, la prestación del servicio al usuario paga un Valor. Y en el segundo caso, las ventas informáticas, el consumidor paga un valor por dicho bien, es decir, en los dos modos de adquisición tiene responsabilidad en la devolución.

**REVOCACIÓN DE ACEPTACIÓN** está previsto en el Art .34 de la presente ley que estipula: **“El consumidor tiene derecho a la revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ días corridos contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre al contrato, sin responsabilidad alguna”<sup>63</sup>**

Cuando el consumidor adquiere un bien o recibe un servicio, por el cual debe pagar un valor, si éste tiene defectos o vicios redhibitorios, tiene derecho a la devolución de lo pagado por dicho bien o servicio prestado, para lo cual necesitará revocar la venta dentro del plazo establecido, eximiéndose de responsabilidad.

En los casos previstos en el código civil de Argentina son:

a) de buena fe (art. 2129), b) de mala fe (art.2123)

---

<sup>61</sup> LEY DEL DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Senado y Cámara de Diputados de Argentina. Promulgada a Octubre 13 de 1993. Pág. 7.

<sup>62</sup>IBIDEM. Pág. 7.

<sup>63</sup> IBIDEM. Pág. 7.

En caso de Anulación total, el adquirente tiene derecho anular el contrato (art. 2128); y devolver el bien adquirido, la cual puede ser, a su vez:

a) de buena fe (art. 2129), o b) de mala fe (art.2123)

#### **A) POSEEDOR DE BUENA FE**

Está previsto en el artículo 2129 del Código Civil que estipula: ***“Si optare por la anulación del contrato, el copermutante restituirá la cosa en el estado en que se halla, como poseedor de buena fe.”***<sup>64</sup>

Cuando el poseedor de buena fe opta por anular el contrato, el adquirente de un bien o servicio, tiene la siguiente alternativa:

- 1) Restituir el bien en el estado en que se halla;
- 2) Puede exigir la devolución del valor del bien

#### **B) EL VENDEDOR DE MALA FE**

Está regulada en el artículo 2123 del Código Civil que manifiesta: ***“El vendedor de mala fe que conocía, al tiempo de la venta, el peligro de la evicción, debe a elección del comprador, o el importe del mayor valor de la cosa, o la restitución de todas las sumas desembolsadas por el comprador, aunque fuesen gastos de lujo, o de mero placer.”***<sup>65</sup>

Cuando el vendedor de mala fe conocía el vicio del bien al momento de la venta y el riesgo de la anulación de la venta, en este caso, el comprador de acuerdo a la ley podrá tener la siguiente opción:

- 1) Puede exigir la restitución del valor de la cosa vendida, si le causare perjuicio o daño podrá demandar una indemnización.
- 2) Podrá pedir la reparación del bien comprado; o,
- 3) Exigir la rescisión del contrato.

#### **4.4.2 URUGUAY**

En la legislación de Uruguay que ubica al derecho de devolución como Rescisión o Resolución.

---

<sup>64</sup> CÓDIGO CÍVIL DE ARGENTINA. Pág. 425.

<sup>65</sup> IBÍDEM. Pág. 424.

Esta prevista en el Art.16 de la ley de Defensa del Consumidor.

***“la oferta de productos o servicios que se realice fuera del local empresarial, por medio postal, telefónico, televisivo, informático o similar da derecho al consumidor que la aceptó a rescindir o resolver,” impuso jure “el contrato. El consumidor podrá ejercer tal derecho dentro de los CINCO días hábiles contados desde la formulación del contrato o de la entrega del producto, a su sola opción, sin responsabilidad alguna des ser parte...”<sup>66</sup>***

Aquí opera la voluntad del consumidor al dejar sin efecto un contrato. Es decir, por el derecho mismo decide anularlo. Por disposición legal tendrá cinco días contados para devolver el bien.

El consumidor tiene la siguiente opción:

- a) Deberá proceder a la devolución del producto sin uso, en el mismo estado en que fue recibido; (Art.16)
- b) Se restituirá al consumidor todo lo que éste hubiere apagado (Art.16).

La ley claramente determina la figura jurídica de la devolución y obliga al proveedor a restituir lo pagado; y al consumidor a devolver el bien en el mismo estado en que lo recibió.

Los casos previstos en el Código Civil de Uruguay son:

Los gastos necesarios invertidos en la conservación de la cosa son:

- a) de buena fe (art. 698), b) de mala fe (art. 698);

Son abonables a todo poseedor de buena o mala fe (art. 698); quien podrá retener la cosa, hasta que se haya hecho el abono (art. 1709), la cual puede ser, a su vez:

- a) de buena fe (art. 1709), o b) de mala fe (art. 1709);

Los gastos útiles o el aumento de precio antes de contestar la demanda, la cual puede ser:

---

<sup>66</sup> LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE URUGUAY, El Senado y la Cámara de Representantes de la República Oriental del Uruguay, reunidos en Asamblea General.

a) de buena fe (art. 699), b) de mala fe (art. 699);

Los gastos útiles que se hace con espontánea voluntad por placer y ornato, que puede ser:

a) de buena fe (art. 701), b) de mala fe (art. 701);

#### A) POSEEDOR DE BUENA FE

Está prevista en el artículo 698 del Código Civil Uruguayo que estipula:

***“Las expensas necesarias invertidas en la conservación de la cosa, son abonables a todo poseedor de buena o mala fe, quien podrá retener la cosa, hasta que se haga el abono”<sup>67</sup>.***

Los gastos que se invierten en la conservación de la cosa, son abonables al poseedor de buena fe, quien tiene la siguiente opción.

- 1) Retener la cosa
- 2) Puede exigir al comprador que pague el valor total de la cosa.

#### B) POSEEDOR DE MALA FE

Está regulada en el artículo 698 del Código civil de Uruguay que dice: ***“Las expensas necesarias invertidas en la conservación de la cosa, son abonables a todo poseedor de buena o mala fe, quien podrá retener la cosa, hasta que se haya hecho el abono”<sup>68</sup>.***

Aquí opera con todo vigor la mala fe del poseedor de la cosa, que se beneficia con creces. Es decir, realiza los gastos a conveniencia, en este caso, el comprador de la cosa tiene la opción:

- 1) Puede exigir la restitución de la cuota pagada; o,
- 2) Le entregue el bien.

---

<sup>67</sup> CÓDIGO CIVIL DE URUGUAY. División Estudios Legislativos Cámara de Senadores República Oriental del Uruguay. Actualizado al 26 de febrero de 2010. Pág. 81

<sup>68</sup> CÓDIGO CIVIL DE URUGUAY. División Estudios Legislativos Cámara de Senadores República Oriental del Uruguay. Actualizado al 26 de febrero de 2010. Pág. 81

### C) LOS GASTOS ÚTILES CON BUENA FE DEL POSEEDOR DE LA COSA

Está enunciada en el artículo 699 del Código Civil que prescribe:

***“Las expensas útiles o mejoras hechas antes de la contestación a la demanda, son abonables al poseedor de buena fe, con el derecho de retención; pero el propietario tendrá la elección de pagar el importe de las mejoras o el aumento del valor venal de la cosa (...)”***<sup>69</sup>

Los gastos realizados por el poseedor de buena fe, el comprador de la cosa tiene la siguiente alternativa.

1. Abonar una parte del valor de la cosa,
2. Pagar el valor total de la venta.

### D) LOS GASTOS VOLUNTARIOS CON MALA FE DEL POSEEDOR DE LA COSA

Está regulada en el artículo 701 del Código civil que manifiesta: ***“Las expensas o mejoras voluptuarias, no son abonables al poseedor de mala ni de buena fe, que únicamente tendrán con respecto a ellas, el derecho que por el artículo 700 se concede al poseedor de mala fe, respecto de las mejoras útiles”***<sup>70</sup>.

Si los gastos voluntarios, no son pagados al poseedor de mala ni de buena fe y, contrariamente se concede el derecho al poseedor de mala fe respecto de los gastos útiles realizados por conveniencia, es el comprador quien tiene opción de:

- 1) Exigir al vendedor le restituya la cuota pagada; o,
- 2) Se le entregue el bien

### D) EL POSEEDOR DE BUENA O MALA FE

Está enunciada por el artículo 1709 del Código Civil que dice: ***“Las reglas sentadas en los artículos 698 y siguientes se observarán entre el comprador y el demandante respecto de las tres clases de mejoras y el***

---

<sup>69</sup> IBÍDEM. Pág. 81

<sup>70</sup> IBÍDEM. Pág. 82

***vendedor de buena fe será responsable de lo que importen dichas mejoras, en cuanto al comprador sea cual fuese el motivo, no haya sido pagado por el demandante”<sup>71</sup>.***

Cuando el vendedor haya realizado gastos útiles en buena fe para la conservación de la cosa, el comprador tiene el deber de pagar el valor total de la venta del bien, excepto el derecho que se concede al poseedor de mala fe respecto a las mejoras útiles (art. 701). Es decir, los gastos útiles por conveniencia que realizó en mala fe el poseedor de la cosa.

#### **4.4.3 CHILE**

En la legislación chilena ubica al derecho de Devolución como Derecho de Reclamación.

El Art.16 de la ley de defensa del consumidor (ley N°19.496).

No producirán efecto en los contratos de Adhesión las cláusulas que:

- a) ***“Otorguen a una de las partes la facultad de dejar o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales u otros análogos (...)”<sup>72</sup>.***

En este caso, por expresa disposición legal podrá optar cualquiera de las partes en la rescisión del contrato, excepto las compras realizadas por correo, a domicilio, por catálogo, medios audiovisuales y otros similares que el consumidor pueda exigir la devolución del valor pagado por el bien o servicio.

Las cosa previstas en la ley 19.955 D.O 14.07.2004, Art .5, ***“Contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos.***

- a) ***En la compra de bienes y contratación de servicios;***

---

<sup>71</sup> CÓDIGO CIVIL DE URUGUAY. División Estudios Legislativos Cámara de Senadores República Oriental del Uruguay. Actualizado al 26 de febrero de 2010. Pág. 191.

<sup>72</sup> LEGISLACIÓN CHILENA, Ley 19.496. Publicaciones 07.03-1997, Última Versión Oi-21-10.2011.

b) ***En los contratos celebrados por medios y en oferta realizada a través de catálogos, aviso o cualquier otra forma de comunicación a distancia***<sup>73</sup>.

El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de DIEZ días contados desde la recepción del producto o desde la contratación de servicios (Art.3º bis ley 19.955.D.O.14.07.2004).

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el termino máximo es de SIETE días. (Art.21 Ley N°19.496).

Los casos previstos en el Código Civil chileno son:

Del saneamiento por vicios Redhibitorios de la cosa vendida, la cual puede ser:

a) de buena fe (art. 1853), b) de mala fe (art. 1875)

Facultad del Comprador para anular la venta (art. 1857), o rebajar el precio de la cosa vendida con vicios ocultos, la cual puede ser, a su vez:

a) de buena fe (art. 1853), o b) de mala fe (art. 1875)

A) POSEEDOR DE BUENA FE

Está regulada en el artículo 1853 del Código Civil chileno que estipula: ***“En virtud de esta rescisión, el comprador será obligado a restituir al vendedor la parte no evicta, y para esta restitución será considerado como poseedor de buena fe, a menos que prueba contraria, y el vendedor además de restituir el precio, abonará el valor de los frutos que el comprador hubiere sido obligado a restituir con la parte evicta, y todo otro perjuicio que de la evicción resultare al comprador”***<sup>74</sup>.

El comprador de buena fe está obligado a devolver la cosa adquirida y el vendedor tiene la siguiente alternativa:

---

<sup>73</sup> IBÍDEM.

<sup>74</sup> CÓDIGO CIVIL DE CHILE. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Publicado el 30 de mayo del 2000. Pág. 267

- 1) Restituir el valor del bien pagado (con vicios ocultos); hipótesis en la cual debe devolver el valor pagado por el bien, o rebajar el precio de la cosa vendida con defectos.
- 2) Indemnizar por los daños o perjuicios ocasionados por la anulación de la venta.

## B) POSEEDOR DE MALA FE

Está prevista en el artículo 1875 del Código Civil que literalmente dice:

***“La resolución de la venta por no haberse pagado el precio, dará derecho al vendedor a retener el dinero, o exigir el doble, y además para que se le restituyan los frutos, ya en su totalidad si no se hubiere pagado el precio, ya en la proporción que corresponda a la parte del precio que hubiese sido pagada.***

***El comprador a su vez tendrá derecho para que se le restituya la parte que hubiere pagado del precio. Para el abono de las expensas el comprador, y de los deterioros al vendedor, se considerará al primero como poseedor de mala fe, a menos que pruebe haber sufrido en su fortuna, y sin culpa de su parte, menoscabos tan grandes que le hayan hecho imposible cumplir lo pactado.”***<sup>75</sup>

La terminación de la venta al no haber pagado el valor total, da derecho al vendedor para retener la cuota y que se beneficie con creces, además de restituirse las cosas. En este caso, cuando el vendedor de mala fe, pruebe haber sufrido un daño en su fortuna y sin culpa de su parte, el comprador a su vez tiene derecho a la siguiente opción:

- 1) Puede exigir la devolución de la parte que haya pagado por el bien;
- 2) Instar una demanda.

Las tres legislaciones son similares en sus normas, pero difieren en el tiempo de devolución de bienes y servicios adquiridos, tienen libertad para la rescisión del contrato y derecho a la restitución de lo pagado. Es evidente que muestra

---

<sup>75</sup> CÓDIGO CIVIL DE CHILE. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Publicado el 30 de mayo del 2000. Pág. 269.



legislación como las legislaciones de estos países mencionados son similares en cuanto a tutelar los derechos de los consumidores. Pese a todo, existen diferencias sustanciales en razón de la política establecida en cada país, de manera que cada sistema normativo cumple con la aplicación de sus leyes.

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **5.1. MATERIALES**

Los materiales utilizados en la presentes tesis son todos aquellos que me permitieron recoger la información mediante las fuentes bibliográficas, los diferentes libros y manuales jurídicos utilizados, diccionarios jurídicos y castellano, internet, biblioteca, computadora, impresora, hojas de papel bon y fichas nemotécnicas que me permitieron realizar mi investigación y presentarla acorde con las formalidades exigidas en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.

### **5.2. MÉTODOS**

Los métodos que utilice para realizar la presente investigación es el método Científico, es el instrumento adecuado que permite llegar al conocimiento de los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad, mediante la conjugación de la reflexión comprensiva y el contacto directo con la realidad objetiva.

Método Analítico, me permitió estudiar el problema enfocándolo desde el punto de vista social, jurídico y económico; y analizar así sus efectos.

Método Descriptivo, éste método se compromete a realizar una descripción objetiva de la realidad actual en la que se desarrolla el problema y así demostrar los problemas existentes en nuestra sociedad.

### **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo teórica-descriptiva-histórica, bibliográfica, documental y de campo.

### **5.3. TÉCNICA**

Para la recolección de datos elabore fichas bibliográficas y nemotécnicas, así mismo, utilicé las Técnicas de la Encuesta dirigidas a treinta profesionales del derecho y realice la entrevista a cinco juristas especialistas en la materia constitucional.

**TÉCNICA DEL ANÁLISIS:** Las encuestas aplicadas dentro de la investigación del campo, las realice de forma escrita, el ecuatoriano estuvo compuesto de seis preguntas y los resultados con los valores cualitativos y cuantitativos con luego de analizarlos procedí a representarlos mediante cuadros y gráficos estadísticos que permiten tener un mayor visión y objetividad de este problema social que afecta a la colectividad.

Finalmente, realice la comprobación de los objetivos y la verificación de la hipótesis, y elaboré las conclusiones y recomendaciones, como la propuesta jurídica que contendrá las reforma encaminada a solucionar el problema planteado.

## 6. RESULTADOS

### 6.1. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

#### PRIMERA PREGUNTA

¿Sabe usted en qué consiste el Derecho de Devolución?

**Cuadro No.1**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a Profesionales de Derecho

**Elaboración:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Gráfico No. 1**



## INTERPRETACIÓN

De lo manifestado se puede evidenciar que los 30 encuestados que si conocen el Derecho de Devolución de bienes o servicios, considerando que cuando se adquiere un bien o un servicio por cualquier medio y se encuentre el bien con algún defecto tiene a devolverlo, esto representa el 100% de los encuestados.

## ANÁLISIS

Se puede evidenciar que los encuestados conoce sobre el tema y consideran que el derecho de devolución se lo realiza cuando un bien tiene defectos ocultos por lo cual tiene el plazo de tres días para restituirlo, siempre y cuando el estado del bien sea el mismo en que lo recibió; los encuestados concuerdan con el criterio doctrinario de los tratadistas.

## SEGUNDA PREGUNTA

¿Considera usted que ha recuperado su dinero o le han cambiado el producto por otro nuevo cuando éste le ha salido defectuoso?

**Cuadro No.2**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	17%
NO	25	83%
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a Profesionales de Derecho

**Elaboración:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Gráfico No. 2**



### **INTERPRETACIÓN**

Puedo manifestar que de los 30 encuestados, 25 de ellos constatan que no les han cambiado el producto, ni le han devuelto el dinero, lo que representa el 83%; en tanto que 5 de ellos manifiestan que sí le han devuelto el dinero, lo que representa el 17% del total de la muestra.

### **ANÁLISIS**

De lo manifestado puedo deducir que los encuestados se inclinan porque no les han cambiado el producto por otro nuevo, incrementando estafas, lo que hace pensar que no hay control de parte de las autoridades competentes.

### TERCERA PREGUNTA

¿Realizó usted la denuncia respectiva sobre la mala calidad del producto?

**Cuadro No.3**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	23%
NO	23	77%
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a Profesionales de Derecho

**Elaboración:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Gráfico No. 3**



### INTERPRETACIÓN

Puedo manifestar que de los 30 encuestados, 23 de ellos no han puesto la denuncia respectiva, lo que representa el 77%; en tanto que 7 de ellos manifiestan que si han denunciado, lo que representa el 23% del total de la muestra.

## ANÁLISIS

De lo manifestado puedo deducir que la mayoría de los encuestados concuerdan que no han denunciado porque tienen desconfianza de que puedan lograr fácilmente la devolución de la cosa adquirida, así como la devolución de su dinero, lo que hace pensar que no hay confianza en las autoridades y en la aplicación de la ley, por lo que los perjudicados prefieren no iniciar ningún reclamo.

### CUARTA PREGUNTA

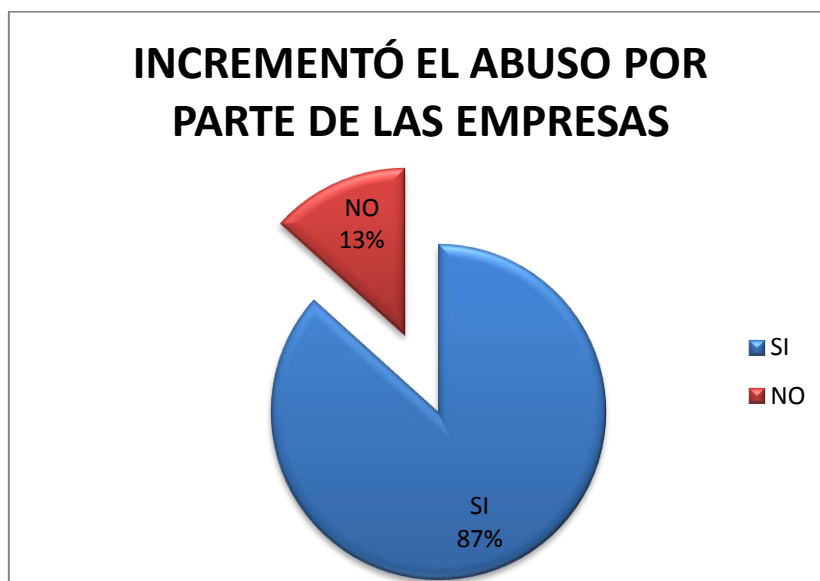
¿Cree usted que se incrementó el abuso por parte de las empresas que nos venden productos, por internet, televisión, catálogo, etc.?

**Cuadro No.4**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	87%
NO	4	13%
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a Profesionales de Derecho  
**Elaboración:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Gráfico No. 4**





## INTERPRETACIÓN

Puedo manifestar que de los 30 encuestados, 26 de ellos consideran que si se incrementó el abuso por parte de estas empresas que venden los productos por internet, televisión, catálogo, etc., lo que representa el 87%, en tanto que 4 de ellos manifiestan que no se incrementó el abuso, lo que representa el 13% de los encuestados.

## ANÁLISIS

De lo manifestado puedo decir que la mayoría de los encuestados concuerdan que se ha incrementado el abuso de las empresas que venden sus productos por los medios informáticos, ya que no existe el control de las autoridades en esta clase de venta.

## QUINTA PREGUNTA

¿Considera usted que los reclamos debería efectuarse ante la Defensoría del Pueblo como ente competente por la violación de los derechos fundamentales del consumidor?

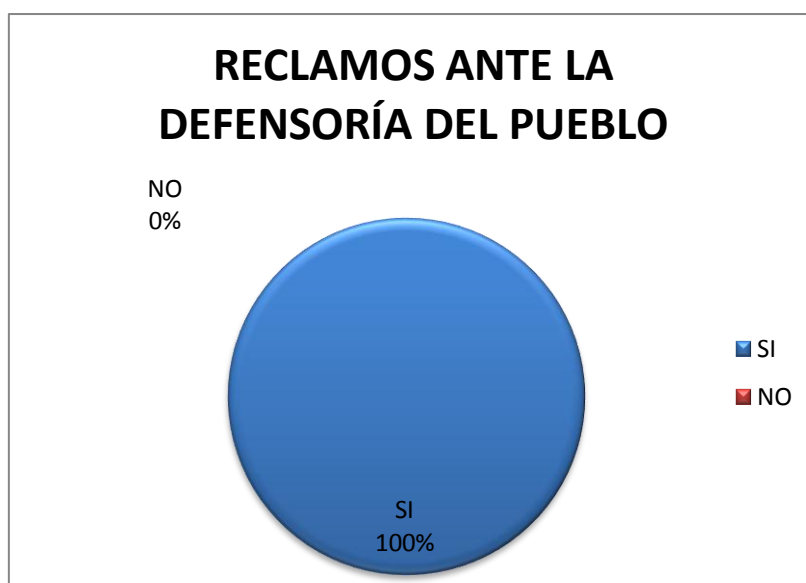
**Cuadro No.5**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a Profesionales de Derecho

**Elaboración:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Gráfico No. 5**



### **INTERPRETACIÓN**

Puedo manifestar que la totalidad de los encuestados concuerdan que deben presentar el reclamo ante la defensoría del Pueblo, por la violación de los derechos del consumidor, lo que constituye el 100% de los encuestados.

### **ANÁLISIS**

De lo manifestado puedo deducir que la totalidad de los encuestados consideran que los reclamos deben presentarse ante el Defensor del Pueblo, cuando el consumidor nacional o extranjero que resida o esté de paso en el país y que se considere que ha sido afectado directamente o indirectamente en sus derechos fundamentales.

## SEXTA PREGUNTA

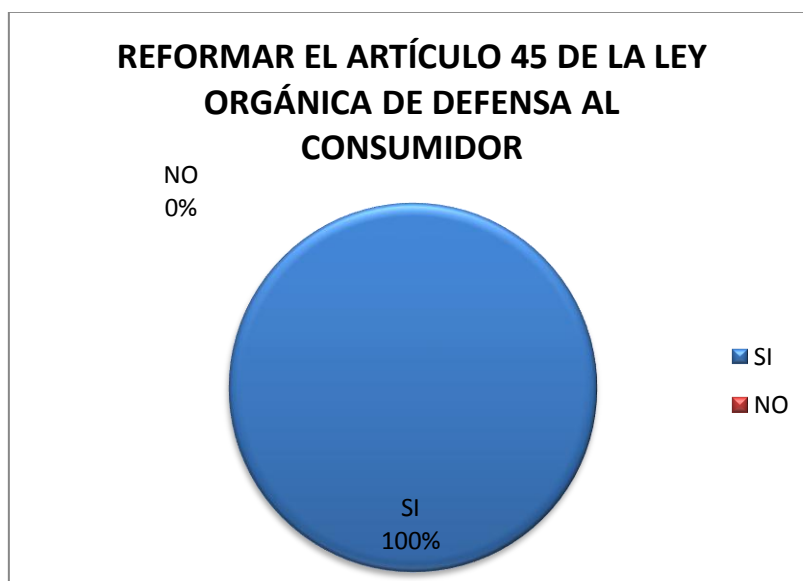
¿Estaría usted de acuerdo en la propuesta de un proyecto de reforma al Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo relativo al tiempo de Devolución?

**Cuadro No.6**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a Profesionales de Derecho  
**Elaboración:** Jorge Washington Orbe Villalva

**Gráfico No. 6**



## INTERPRETACIÓN

De lo manifestado se puede evidenciar que los 30 encuestados concuerdan que debería reformarse el Art. 45 de la Ley Orgánica del Consumidor en lo relativo al tiempo de devolución, constituyéndose en el 100% de los encuestados.

## **ANÁLISIS**

Se puede evidenciar que la totalidad de los encuestados, consideran que debería reformarse la figura jurídica del Derecho de Devolución en lo relativo al tiempo estipulado en la ley. Además considero que existe una contradicción jurídica en esta clase de ventas informáticas que no garantizan la seguridad del bien o servicio.

### **6.2. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS**

Es importante conocer el criterio de los juristas especializados que nutrirá mi investigación con los valiosos aportes de dichos profesionales. Es así que seguidamente presento los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas.

#### **PRIMERA PREGUNTA**

¿Qué es consumidor y usuario para usted?

##### **Análisis**

Todos los entrevistados consideran que consumidor es toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Por su lado Usuario es la persona natural o jurídica que hace uso de un servicio público o privado, cabe recalcar que los entrevistados concuerdan con lo que dice la doctrina jurídica del Consumidor, ya que consideran al consumidor como la persona que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades.

#### **SEGUNDA PREGUNTA**

¿Sabe usted en qué consiste los Servicios Públicos Domiciliarios?

##### **Análisis**

Los entrevistados manifiestan, se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores o usuarios, ya sea por empresas públicas o privadas que presten servicios básicos u otros

similares que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo que estas empresas deben brindar servicios eficientes, de calidad, oportunos y permanentes garantizando el buen servicio en todo momento.

### **TERCERA PREGUNTA**

¿Qué diferencia encuentra entre la Oferta y la Especulación?

#### **Análisis**

Los entrevistados manifiestan que la oferta es el conjunto de bienes que se presentan en el mercado con un precio y en un momento determinado. Es decir, toda oferta debe señalar el precio anterior y el nuevo precio del bien o servicio y el tiempo de duración. Por otro lado, el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor que al adquirir el bien o servicio debe pagar un precio. Por su lado la especulación es el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificialmente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o por efectuar operaciones comerciales con el propósito de obtener beneficios o por la variación en los precios, es decir, la especulación está al margen de la ley. Estos dos conceptos son diferentes, el uno ofrece bienes y servicios mientras que el otro se aprovecha para subir los precios cuando estos fluctúan.

### **CUARTA PREGUNTA**

¿Cree usted que los bienes y servicios del sector público y privado deben someterse al control de calidad y al cumplimiento de las normas técnicas?

#### **Análisis**

Los entrevistados consideran que es imperante que las empresas públicas y privadas proveedoras de bienes o prestadoras de servicios deben someterse al control de calidad y al cumplimiento de las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-, entidad encargada de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes.

## **QUINTA PREGUNTA**

¿Considera necesaria una reforma al Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo referente al tiempo de devolución de bienes y servicios?

### **Análisis**

Los entrevistados concuerdan con la idea de que es necesaria una reforma a la figura jurídica el Derecho de Devolución y de esta manera evitar que exista vulneración a los derechos del consumidor y contravengan las normas jurídicas adoptadas por las legislaciones modernas, introduciendo conceptos y preceptos claros en nuestra legislación y de manera especial creando normas protectoras a favor del consumidor.

### **6.3. ESTUDIO DE CASOS**

Mi tema intitulado “ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 45 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR.” Dentro del ámbito jurídico se ha presentado como queja ante el Defensor del Pueblo sobre el siguiente hecho.

**PRIMER CASO:** Eduardo Cucalón Vélez en contra de Almacén “Buen Hogar”

**Extracto de la Queja:**

**Autoridad ante quien se presenta:** Defensor del Pueblo del Cantón Riobamba

**Peticionario:** El comprador

**Institución:** Almacén “Buen Hogar”

**Fundamento de Hecho:** El peticionario observando por televisión las promociones de electrodomésticos del Almacén “Buen Hogar” llama por teléfono y adquiere una refrigeradora. Realiza la queja porque empezó a darle problema de funcionamiento, ante el defensor del pueblo del cantón Riobamba. Fundamenta su queja en que se respete la garantía de funcionamiento de la

refrigeradora, o se le devuelva una con similares características o se le devuelva su dinero.

**Fundamento de Derecho:** Los fundamentos de derecho son los siguientes: Esta petición se ampara acorde al Art. 215 de la Constitución de la República, en concordancia con el Art. 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, literal b), en concordancia con lo que determina el haber infringido los artículos 11, 17, 20 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

**Relación Circunstancial de los Hechos:** El peticionario, luego de comprar la refrigeradora empezó a darle problemas de funcionamiento en la parte superior hacia escarcha y la parte inferior de la refrigeradora no funcionaba, ante tales circunstancias concurre al almacén, el cual le envía al respectivo técnico por varias ocasiones, sin tener ningún resultado porque persistía el problema e incluso llevaron la refrigeradora y la trajeron con un desperfecto que la puerta estaba hundida, situación que conocía el propietario del almacén, al mismo que insistí que no deseaba dicho bien. El representante del almacén le sugiere que presente un oficio dirigido a la Empresa Mabe para ver qué solución puede darnos, situación que lo hizo sin tener ningún resultado. El peticionario solicita se lleve a cabo la audiencia en la que se obligue al representante del almacén respete la garantía de funcionamiento de la refrigeradora que está en días de expirar, en definitiva desea una refrigeradora nueva o la devolución del valor cancelado, según lo establece el Art. 11 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

**Desenlace de la Queja:** Se procede a citar al representante legal del almacén a fin de que ante la autoridad responda por los cargos formulados en su contra.

**PROVIDENCIA DE ADMISIBILIDAD:** se realiza fundamentando en el Art. 215 de la Constitución de la República, en función del rol tutelar de la Defensoría del Pueblo sobre los derechos de las personas, y por cuanto los hechos relatados podrían estar vulnerando los derechos de las personas consumidoras y usuarios contemplados en el Art. 52 de la misma Carta Constitucional; así como la competencia establecida en el Art. 81 y en concordancia con el Art. 4 numeral 2 "Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y

servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con libertad.”; y el Art. 11 de la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor.

Dispone convocar al Representante del Almacén de conformidad con el Art. 9 inc. 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en concordancia con el Art. 16 inc. 5 del Reglamento y Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, a la Audiencia Pública.

### **INFORME DE AUDIENCIA**

En la audiencia el Abg. Defensor del peticionario, se ratifica en todas sus partes formuladas en su petición y propone que se autorice a otro técnico que revise el refrigerador, no por desmerecer el trabajo del técnico, sino por seguridad. Alega el Representante del Almacén sino del servicio técnico; el representante del servicio técnico de Mabe expresa que la garantía total es de un año y la garantía parcial es de dos años como lo indica el catálogo, alega que el daño de la refrigeradora tiene una obstaculización de circulación de aire que no tiene nada que ver con el sistema de frío por lo que corresponde a la garantía de dos años. Por lo tanto exige que en caso de que conociere el problema otro ingeniero, sea un técnico calificado. Se exige que se disponga la actuación de un perito autorizado por el consejo de la Judicatura para la Inspección técnica, asumiendo el costo ambas partes, con respecto a la garantía extendida corresponde al sistema de frío que en caso de existir un defecto de fabricación o vicios ocultos la Empresa Mabe asume el arreglo; y, en caso de no ser el desperfecto del sistema de frío el peticionario de sentirse inconforme acudirá a la instancia pertinente.

La Defensoría del Pueblo recibe la contestación del Consejo de la Judicatura designando al Perito Especializado en Ingeniería Industrial, sin que exista Peritos acreditados como especialistas en sistemas de refrigeración. Se entrega el documento respectivo a las partes a fin de que se contacten con el perito designado y éste presente el informe en el término de 72 horas. Se convoca a las partes para la Audiencia Pública.



## INFORME DE AUDIENCIA

Se realiza la audiencia con la presencia del Delegado Provincial, el peticionario, su conyugue, la Administradora del Almacén y la Secretaria Ad-hoc del trámite defensorial. Interviene la conyugue del Peticionario quien expresa una vez de conocer el informe pericial en que verifica que el sistema No-Frost está averiado causando un mal funcionamiento del equipo, se recomienda un cambio total del sistema No-Frost de la refrigeradora que consta: a) tarjeta electrónica de mando; b) Pastilla de deshielo; c) Resistencia de congelamiento, la misma que está de acuerdo que se cambie los componentes sugeridos por el perito; la administradora del almacén acepta el informe pericial. Llegando así a los siguientes **ACUERDOS.- UNO.-** Almacén “Buen Hogar” se compromete en realizar el cambio de los componentes NO-FROST; **DOS.-** El trabajo técnico se realizará inmediatamente. Por lo que se procede a realizar el **CIERRE Y ARCHIVO**, en virtud de que las partes han aceptado las disposiciones del peritaje. Se emite las siguientes disposiciones:

1. **APROBAR** el acuerdo antes referido, en virtud de que son derechos transigibles y no afectan a terceros.
2. **ORDENAR** el cierre y archivo del presente trámite.

**ANÁLISIS DEL QUEJA:** En el presente caso vemos claramente que las ventas realizadas por medios informáticos no brindan seguridad al adquirir un bien, puesto que se suscitan inconvenientes que perjudican al consumidor. Así el desperfecto del bien y la demora en la reparación por no existir un técnico especialista en refrigeración. En primer lugar, la queja va dirigida contra el proveedor del bien quien puso el producto en el mercado. Además el defecto apareció después del tiempo previsto que señala la ley; en este caso la eficiente labor del Defensor del peticionario que supo aplicar la doctrina propia de los Derechos del Consumidor.

Por consiguiente, las normas invocadas como fundamento de la Queja se aplican al proveedor, por la garantía y por las deficiencias (Art. 11 y 12 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor). El Art. 20 de la citada ley, opta por

la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios.

En general, el Defensor del peticionario planteó la queja basándose en los principios propios de los Derechos del consumidor como es el de la responsabilidad objetiva. Y en este caso la garantía es la que permitió que pudiera reclamar y conseguir la reparación de dicho bien.

## **SEGUNDO CASO:** Toni Armando Monrroy en contra de TVentas

### **Extracto de la Queja:**

**Autoridad ante quien se presenta:** Defensor del Pueblo del Cantón Riobamba

**Peticionario:** El comprador

**Institución:** TVentas

**Fundamento de Hecho:** El peticionario adquirió una computadora al programa de TVentas, cancelando con tarjeta de crédito. Realiza la queja por presentar una avería sin ningún motivo, ante el defensor del Pueblo del cantón Riobamba. Fundamenta su queja en el hecho que tiene defectos ocultos y que se respete la garantía de funcionamiento.

**Fundamento de Derecho:** Los fundamentos de derecho son los siguiente: Amparado en lo que dispone los artículo 11 y 20 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, fundamentando en el Art. 215 de la Constitución de la República y Art. 52 de la misma Carta Constitucional; así como la competencia establecida en el Art. 81; en concordancia con el Art. 4 numeral 2 de la Ley Orgánica del Consumidor y Usuario.

**Relación circunstancial de los Hechos:** El peticionario, luego de realizar la compra de la computadora a los pocos días de adquirida presenta una vería sin ningún motivo se apagó, acude al almacén TVentas; llaman al Servicio al Cliente y se encendió la máquina, retornando a mi hogar y al día siguiente vuelve a apagarse, acude nuevamente al almacén quisieron realizar el mismo

procedimiento anterior, pero no se encendió y dejó el equipo en el almacén, alegando la devolución del valor pagado por el bien y/o se le entregue un nuevo computador con las mismas características al que adquirió, sin tener ningún resultado. Ante tal circunstancia, presenta la queja considerando que se ha vulnerado sus derechos como consumidor, los mismos que están consagrados en la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

**Desenlace de la Queja:** En la audiencia pública el peticionario se ratifica en todas sus partes formuladas en su petición, expresando que adquirió una computadora nueva que a los pocos días dejó de funcionar, por lo que ingresó al servicio técnico en donde se encuentra actualmente. Exige la devolución del valor pagado, haciendo prevalecer la garantía.

El Representante de TVentas presenta: **1)** Orden de trabajo; **2)** Orden de envío a revisión del servicio técnico, alegando que no existe en esta ciudad Servicio Técnico Autorizado de la marca HP, razón por la cual se envía el equipo a la ciudad de Quito. Aduce que se debe esperar el informe del técnico. El peticionario exige la devolución de su dinero, en virtud de que no tiene confianza en el almacén mencionado. Consecuentemente se suspende la audiencia hasta la recepción del informe técnico. Convocando a las partes para la conclusión de la audiencia. La Defensoría del Pueblo recibe el informe técnico y emite continuar con la Audiencia.

## **INFORME DE AUDIENCIA**

En la Audiencia Pública se hace referencia al informe técnico, que fue remitido por el Representante de TVentas mediante oficio emitido por el Técnico Autorizado con firma de responsabilidad de control de calidad. El peticionario aduce que el equipo vino defectuoso y propone que se le devuelva el pago o una computadora de paquete. Aceptando el representante del almacén entregarle un equipo nuevo con las mismas características que el anterior con la misma garantía y la instalación adicional del PC con la impresora del usuario. Por su parte el peticionario acepta la oferta. Emitiendo las siguientes disposiciones:

**APROBAR** el acuerdo antes referido

**DISPONER** el archivo del expediente

**ANÁLISIS DE LA QUEJA:** En el presente caso es evidente que esta clase de ventas informáticas se suscitan problemas por la falta de seguridad en la calidad del bien ofrecido que vulneran los derechos de los consumidores. Así la queja va dirigida al proveedor que es quien puso el bien en el mercado y que, obviamente, publicitó el mismo; generando con ello, obligaciones con el consumidor.

La queja se concreta a reclamar por la violación a los artículos 20 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que se refiere a la reposición del bien cuando tenga defectos ocultos; y, el Art. 11, a la obligación de la garantía para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento.

Por consiguiente, parte de las normas invocadas como fundamento de la queja se aplica a los proveedores por las deficiencias del bien (Art. 11 y 20 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor).

Finalmente, la aplicación correcta de la norma jurídica permitió solucionar el problema, favoreciendo al consumidor con la reparación del bien, recalcando por la garantía.

## **7. DISCUSIÓN**

### **ANÁLISIS CRÍTICA DE LA PROBLEMÁTICA**

El problema del presente trabajo investigativo se centra en el Derecho de devolución que en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se establece que el consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, con la condición de que siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en que lo recibió, es evidente que la convención de voluntades entre ambas partes para llegar a un acuerdo en la devolución del bien o servicio.

#### **7.1. VERIFICACIÓN DE OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

“Determinar a través de un análisis jurídico y estadístico el desconocimiento de la sociedad y la acción por parte del defensor del Pueblo y su influencia con respecto al Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.”

En el análisis jurídico se puede evidenciar que existe contradicciones jurídicas en la acción por parte del Defensor del Pueblo cuya facultad es conocer y pronunciarse sobre los reclamos y las quejas, que presente el consumidor cuando ha sido vulnerados directa o indirectamente sus derechos fundamentales, más no tiene competencia para sancionar una infracción, y como hemos visto a lo largo de la presente investigación que el derecho de devolución se realiza por acuerdo de voluntades que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

“Se realizó un estudio crítico y jurídico de los deberes y atribuciones que tiene el Defensor del Pueblo para hacer respetar los derechos del consumidor”.

Se puede evidenciar que se ha realizado un estudio crítico y análisis jurídico, que pese a que se produce una contradicción en la ley, pues si consideramos la violación de los derechos del consumidor, el deber y atribuciones que tiene el Defensor del Pueblo podrá promover mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no sea una infracción penal.

El defensor del pueblo podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

“Señalar los derechos y obligaciones que tienen los consumidores para exigir la entrega de bienes y servicios de calidad”.

Al analizar los derechos y obligaciones de los consumidores puedo decir que son derechos fundamentales como protección a la vida, salud y seguridad en el consumo 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, a disponer de servicios básicos a domicilio, derecho a tener un trato transparente, equitativo y no discriminatorio, además las obligaciones del consumidor, propiciar el consumo racional y responsable de bienes y servicios, cuidando de no afectar el medio ambiente, evitar el consumo de bienes defectuosos que afecten a la salud y vida e informarse responsablemente de las condiciones del bien y servicio a consumirse, siempre deberá observarse en el rótulo del recipiente que tenga el control de calidad garantizado por el INEN.

## **7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

El derecho a la reparación de los daños. El consumidor debe recibir asesoramiento y asistencia en materia de quejas en casos de perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes, tiene derecho, además, a una justa reparación de tales perjuicios por medio de procedimientos rápidos y poco costosos.

“El aumento de los ciudadanos que han sido afectados por la compra de productos que no compensan las necesidades por las cuales son adquiridas y que los distribuidores de los mismo hacen caso omiso por la compensación del producto o el dinero,” pues al llegar a un convenio de devolución de bienes y

servicios podrá devolver el valor del bien o cambiar el bien por otro de igual calidad y cantidad. Además en caso de que haya adquirido productos defectuosos que afecten a su salud tendrá derecho a reparar los daños causados.

En cuanto a la adquisición de productos y servicios por catálogo, internet, etc., los distribuidores deben dar las garantías necesarias de acuerdo al Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

### **7.3. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA PARA LA PROPUESTA DE REFORMA**

El consumidor es la persona que como destinatario final adquiere, utilice o disfrute de bienes o servicios útiles que satisfagan una necesidad personal, por lo que necesariamente los proveedores están obligados a cumplir de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo, con el propósito de que no exista ninguna variación en el precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo acordado entre las partes, caso contrario será motivo de diferimiento.

Si bien es cierto el consumidor adquiere bienes o servicios que el proveedor oferta en el mercado y de los cuales reditúa, y si este bien tiene defectos o vicios ocultos que disminuyen su calidad y lo hacen inadecuado para el uso habitual al que está destinado, el consumidor podrá optar por la rescisión del contrato del servicio; la reposición del bien por otro bien de igual características y valor o la devolución del valor pagado por dicho bien. Además deberá el resarcimiento por los daños o perjuicios ocasionados.

En el caso de servicios prestados el usuario podrá dar por terminado unilateralmente el contrato de provisión en cualquier tiempo y por ningún caso podrá incluir cláusula alguna que imponga multas, sanciones o recargos por la terminación anticipada de dicho contrato, pero de llevarse a cabo la inclusión no tendrá ningún efecto jurídico. Por lo que se hace necesario plantear una reforma en lo referente a la devolución de tres días a cinco días porque el tiempo establecido en la ley es muy corto para comprobar el estado del producto adquirido.

## 8. CONCLUSIONES

**Primera.** Consumidor es la persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios o bien reciba oferta para ello.

**Segunda.** El consumidor puede optar por la devolución del bien cuando éste tenga defectos o vicios ocultos que lo invalidan y lo hacen inadecuado para el uso habitual. Sin embargo cuando existen defectos o vicios que perjudican los intereses del consumidor, se imputará la responsabilidad al proveedor.

**Tercera.** El consumidor podrá rescindir del Contrato de Provisión de servicios, esto es, cuando la empresa encargada de prestar servicios públicos interrumpa o sufra alteraciones por causas imputables al proveedor, éste deberá reintegrar los valores cobrados, en efecto, si la interrupción fue por caso fortuito o fuerza mayor no deberá ningún valor, por ser un suceso que no se pudo prever ni resistir.

**Cuarta.** El consumidor podrá ejercer el derecho de devolución cuando la venta del bien o servicio haya sido hecha por correo, catálogo, teléfono, internet u otros medios similares, este derecho se ejercerá dentro del plazo estipulado, siempre y cuando el estado del bien sea el mismo en que lo recibió.

**Quinta.** El consumidor tiene derecho a recurrir con un reclamo ante la autoridad competente, cuando el producto o servicio adquirido haya causado daño o perjuicio, y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación a sus derechos fundamentales.

**Sexta.** El consumidor que adquiere bienes o servicios y éstos tiene defectos o vicios, no exime la responsabilidad del proveedor del resarcimiento por los perjuicios ocasionados, el proveedor reconocerá la indemnización, reparación, reposición o la devolución del valor pagado. Sin perjuicio de las acciones civiles penales o administrativas a que hubiere lugar.

**Séptima.** Las contradicciones jurídicas crean inconvenientes en la vida diaria, esto es, cuando el bien adquirido con garantía y dentro del plazo de ella, manifiesta el bien defectos o vicios, el consumidor ejercerá el derecho de devolución cuando el proveedor haya incumplido con la garantía.



**Octava.** Es necesaria una reforma legal al tiempo de devolución de bienes o servicios adquiridos por el consumidor o usuario con el afán de eliminar las contradicciones jurídicas que crean problemas en la vida diaria.

## 9. RECOMENDACIONES

Se debe considerar las siguientes recomendaciones:

**Primera.** Es necesario que se tome en consideración a la figura jurídica el Derecho de Devolución con el objeto de evitar contradicciones jurídicas.

**Segunda.** Se recomienda que los consumidores afectados al adquirir bienes o servicios deban presentar el reclamo respectivo ante la autoridad competente cuando considere haber sido afectado en sus derechos fundamentales.

**Tercera.** Es necesario que se considere las ventas realizadas por teléfono, correo, catálogo, internet u otros medios, destinados al efecto de garantizar para asegurar y proteger los derechos del consumidor al realizar la devolución del bien con defecto, dentro o fuera del plazo estipulado, con el afán de restituir el bien o el valor pagado.

**Cuarta.** Los legisladores deben tomar en consideración las ventas realizadas por los medios informáticos obligando a los proveedores a suministrar la información real, indicando en los datos e instructivos de los bienes o servicios ofertados, con el propósito de evitar ciertos inconvenientes con los consumidores o usuarios.

**Quinta.** Es pertinente que las autoridades competentes realicen el control de calidad de los bienes o servicios ofertados por las empresas proveedoras, con el afán de evitar perjuicios o daños a los consumidores al adquirir productos o servicios para satisfacer sus necesidades personales.

**Sexta.** Finalmente, propongo que debe elaborarse una propuesta de reforma al Derecho de Devolución, respecto al plazo previsto en la ley.

## **9.1. PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA**

### **ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR**

#### **CONSIDERANDO:**

Que; la generalidad de ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores;

Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es decir 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, el artículo 92 de la Constitución Política del 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 de Defensa del Consumidor publicada en el Registro oficial 520 de septiembre 12 de 1990, a consecuencia de todas sus reformas se ha tornado inoperante e impracticable; más aún si se considera que dicha ley atribuía competencia para su ejecución a diversos organismos; sin que ninguno de ellos haya asumido en la práctica tales funciones;

Que la Constitución Política de la República en su artículo 96 faculta al Defensor del Pueblo para defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales consagrados en ella, así como para observar la calidad de los servicios públicos;

Que en la actualidad la Defensoría del Pueblo, pese a sus limitaciones, ha asumido de manera eficiente la defensa de los intereses del consumidor y el usuario, a través de la Defensoría Adjunta del Consumidor y usuario; y,

En uso de las atribuciones que le confiere el numeral 5 del artículo 120 de la Constitución Política del Ecuador, expide lo siguiente:

## **REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

### **Art. 1.- El Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que dice:**

**Derecho de Devolución.-** El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

**Art 2.- Refórmese** el Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que dice: **Derecho de Devolución.-** El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los cinco días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que los recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

**Artículo Final.-** La presente reforma constitucional entrará en vigencia luego de su promulgación y publicación en el Registro Oficial.

Dado, en la ciudad de Quito en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional del Ecuador, a los diecisiete días del mes de Marzo del dos mil catorce.

R) Gabriela Alexandra Rivadeneira Burbano

---

**PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA  
NACIONAL**

R) Libia Rivas

---

**SECRETARIO GENERAL DE LA  
ASAMBLEA NACIONAL**

## 10. BIBLIOGRAFÍA

- AAKER, David y George S., Day: "A guide to consumerism". Consumerism. Search for the Consumer Interest. 4ta Edition Macmillan Publishing, New York 1982.
- ARGANDOÑA, Antonio, "La ética de la Sociedad del Consumo", Cuadernos Empresa y Humanismo. N° 37.
- BOTANA GARCÍA, Gema y RUIZ MUÑOZ, Miguel "Curso sobre Protección Jurídica del Consumidor". Ediciones Jurídicas Madrid 1999.
- CABANELLAS, Guillermo. Diccionario Jurídico Elemental, Editorial HELIESTA, Buenos Aires. 1993.
- CÁRDENAS BUSTAMANTE, Mario. Revista del Derecho. Vol. X, Diciembre 1999. PP. 69.74.
- CARRASCO PERERA, Ángel y otros: "Estudio sobre el Derecho de Consumo en España". Universidad de Castilla La Mancha. 2001.
- CÓDIGO CIVIL DE ARGENTINA: [www.oas.org/del/esp/cod](http://www.oas.org/del/esp/cod).
- CÓDIGO CIVIL DE CHILE:  
[www.paginaschile.cl/biblioteca\\_juridica/codigocivil/codigo\\_civil\\_de\\_chile.html](http://www.paginaschile.cl/biblioteca_juridica/codigocivil/codigo_civil_de_chile.html)
- CÓDIGO CIVIL DE URUGUAY:  
[http://www.parlamento.gob.uy/codigos/codigocivil/2002/cod\\_civil.html/10/14/2011](http://www.parlamento.gob.uy/codigos/codigocivil/2002/cod_civil.html/10/14/2011)
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Edición 2008.
- CONSUMERS INTERNACIONAL. Oficina para América Latina y el Caribe. "Hacia un sistema latinoamericano de protección al consumidor. III Foro de Agencias de Gobierno de Protección al Consumidor". En: Consumidores y Desarrollo Año XIX. No. 2, mayo-agosto 2004.

- DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Editorial ESPASA, Vigésima Segunda Edición, 2001.
- DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO COLOR, COMPAC OCEÁNO, Editorial S.A., Barcelona (España) MCMXC VIII.
- FARJAT, Gérard. Droit économique. Col. Thémis. Presses Universitaires du France, 1971. Pág. 443.
- FERNANDEZ GIMERO, José Pascual: "Derecho de Consumo". Valencia 1999.
- GARCÍA CANCLINI "HIBRIDEZ Y DESIGUALDAD ANTE EL NEOLIBERALISMO". Revista de Crítica Literaria Latinoamericana. Año XXVI, N° 52, 2do Semestre 2000.
- Jiménez Serrano, Pablo y Heitor Pintó. "El Derecho del Consumidor" Sao Paulo, Ediciones UNIBAN, Brasil, 1998.
- LARES ROMERO, Víctor Hugo "El Derecho a la Protección de los consumidores en México". Universidad Autónoma Metropolitana de México 1991.
- LASARTE, Carlos "Curso de Derecho Civil Patrimonial". Ediciones Tecnos S.A., Madrid 1990
- LEGISLACIÓN CHILENA, LEY 19.496, Publicación 09-03-1997, Última versión Oi-21-20-2001.
- LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE ARGENTINA [www.ley\\_de\\_defensa\\_del\\_consumidor\\_en\\_argentina.html](http://www.ley_de_defensa_del_consumidor_en_argentina.html)
- LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE CHILE [www.leychile.cl/navegar?idnorma.6/438](http://www.leychile.cl/navegar?idnorma.6/438).
- LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE URUGUAY [www.parlamento.gob.uy/leyes/accesotextoley.asp?ley=17.250&anchor=](http://www.parlamento.gob.uy/leyes/accesotextoley.asp?ley=17.250&anchor=)

- LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, Promulgada parcialmente – Octubre 13 de 1993.
- LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Corporación de Estudios y Publicaciones, Año 2002.
- MENDOZA GARCÍA, Luis y CARRILLO R, Rigoberto. Diccionario Jurídico, INSTRUCTIVO Y PRÁCTICO CON ABUNDANTE DOCTRINA Y JURISPRUDENCIA ECUATORIANA, Guayaquil – Ecuador.
- MOSSET ITURRASPE, Jorge. Ley de defensa del Consumidor 242-240, Buenos Aires, Editorial Rubinzal Culzoni. 1993.
- PÉREZ GALLARDO, Leonardo y otros: “Lecturas de Obligaciones y Contratos”. La Habana 2000.
- REYES LÓPEZ, María José y otros: “Derecho de Consumo” Terant to Blanch, Valencia 1999.
- SANTESMASES, Miguel. “Marketing, Conceptos y Estrategias” 2da Edición Pirámide, Madrid 1993.
- STIGLITZ, Gabriel, Defensa de los Consumidores y Bienes y Servicios. Editorial Grafiespa, Barcelona – España 2001.
- TORRES CHÁVEZ, Efraín, "Ley Orgánica de Defensa del Consumidor", Corporación de Estudios y Publicaciones. Edición Primera. Año 2003.





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE DERECHO**  
**ENTREVISTA**

Distinguido: Abogado.

En la investigación sobre el “Estudio Jurídico y Doctrinario del Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador” que me encuentro desarrollando, requiero el criterio de expertos como usted para poder alcanzar los objetivos que me formulé al inicial mi investigación, por lo que le ruego encarecidamente me haga conocedor de su posición frente a las siguientes interrogantes:

**PREGUNTAS**

1. ¿Qué es consumidor y usuario para usted?  
Explique:.....  
.....
2. ¿Sabe usted en qué consiste los Servicios Públicos Domiciliarios?  
Explique:.....  
.....
3. ¿Qué diferencia encuentra entre la Oferta y la Especulación?  
Explique:.....  
.....
4. ¿Cree usted que los bienes y servicios del Sector público y privado deben someterse al control de calidad y al cumplimiento de las normas técnicas?  
Explique:.....  
.....
5. ¿Considera necesaria una reforma al Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo referente al tiempo de devolución de bienes y servicios?  
Explique:.....  
.....

*Gracias por su colaboración*

## **11.2 PROYECTO**

### **1.- TEMA**

**“ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 45 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR”**

### **2.- PROBLEMÁTICA**

La intervención por parte del defensor del pueblo, por disposición de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en cuanto a los bienes y servicios que se ofertan en el mercado los cuales deben cumplir con las normas técnicas de cantidad, calidad. Y las disposiciones en materia de seguridad.

Ante las dificultades que se presentan por el descuido de parte de las autoridades competentes y por el desconocimiento sobre los derechos que tienen los consumidores estos han sido atropellados, por defectos o fallas que salen en los productos que se adquieren para satisfacer sus necesidades y los mismos no les brindan la satisfacción deseada en consecuencia son vulnerados los derechos de los ciudadanos razón por la cual, es necesario difundir la información a los habitantes que residen en el Ecuador sobre los derechos que tienen como consumidores. En consecuencia, esto me da un problema factible para proceder a estudiar las técnicas y metodologías que se utilizaran en la investigación a realizarse mediante documentos que me faciliten como la Encuesta, elementos de juicios de distintos ciudadanos de la localidad que han sufrido este tipo de atropello.

En estas circunstancias, considero que debe reformarse el Art. 45 de La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, para que tenga facultad el consumidor de devolver o cambiar un bien o servicio defectuoso o reparar por daños causados a los ciudadanos que hacemos uso de dichas compras, por lo que, la problemática debe ser investigada mediante la presentación de alternativas de solución al mismo.

### **3.- JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto trata de un tema de mucha actualidad y pertinencia por observarse y ejecutárselo a diario en las Defensorías y Juzgado civiles de nuestro país.

Considero que el problema jurídico planteado relativo en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Art. 45 estipula que los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con las normas y las disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso adecuado de los productos.

Así pues, se considera consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que contrata a título oneroso, para su consumo final o beneficio propio, o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de bienes o la prestación o arrendamiento de servicios.

Cuando un proveedor vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, tienen derecho a que se reponga o a la devolución del dinero , en la cual la investigación está enfocada en el Art 45 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor que dice: Derecho de Devolución.- El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio, por lo que, creo necesario derogar este Artículo en lo referente a la devolución de tres días a cinco días ya que el tiempo estipulado en la ley es muy corto para comprobar el estado del producto adquirido, y que sea de la total satisfacción del consumidor, como también que por el desconocimiento de la ciudadanía no acuden a este derecho que en función de ella el Defensor del Pueblo es el ente encargado de apelar por los intereses de la sociedad.

Para identificar el problema objeto de estudio he tenido que construir la correspondiente matriz problemática que me facilite el proceso de planificación para el efecto e procedido a realizar los procesos académicos de nuestra Universidad.

Para la ejecución de la investigación utilizaré las distintas fuentes bibliográficas y los distintos documentos sobre materia de investigación y con la colaboración de profesionales del derecho en el Ecuador.

#### **4.- OBJETIVOS**

##### **OBJETIVOS GENERALES:**

“Determinar a través de un análisis crítico jurídico y estadístico, el desconocimiento de la sociedad y la acción por parte del Defensor del Pueblo y su influencia con respecto al Art. 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor”.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Realizar un estudio crítico y jurídico de los deberes y atribuciones que tiene el defensor del pueblo para hacer respetar los derechos del consumidor.
- Señalar los derechos y obligaciones que tienen los consumidores para exigir la entrega de bienes y servicios de calidad.
- Determinar la acción desplegada por el Defensor del Pueblo en el respeto a los Derechos del Consumidor.

#### **5.- HIPÓTESIS**

El derecho a la reparación de los daños ocasionados. El consumidor debe recibir asesoramiento y asistencia en materia de quejas en caso de perjuicios sufridos debido a la compra o utilización de productos defectuosos o de servicios insuficientes. Tiene derecho, además, a una justa reparación de tales perjuicios por medio de procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos.

Con la intervención del Defensor del Pueblo y autoridades competentes que tienen la obligación de dar a conocer a los ciudadanos que escasean de información sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y poder reparar

los daños en menos tiempo de lo pactado haciendo conocer con bases el problema que emana en la ciudadanía.

## **6.- MARCO TEÓRICO**

### **DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Definición.- consumidor, toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute de bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello.

De conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República Art. 52 dice:

Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios.

#### **Derechos y Obligaciones de los Consumidores**

El derecho del consumidor tiene como objetivo la protección o tutela del consumidor, es un derecho eminente de interés social, protege a los derechos de toda la colectividad y su finalidad es buscar el equilibrio en la relación entre consumidor y proveedor.

**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:

- 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;
- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- 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;

- 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;
- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- 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;
- Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

### **Obligaciones del Consumidor**

Son obligaciones de los consumidores:

- Propiciar y 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;
- 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,

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

## **RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

### **Obligaciones del Proveedor**

Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

**Entrega del Bien o Prestación del Servicio.-** Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

**Indicación 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 de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente.

**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.

**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.

**Reparación Defectuosa.-** Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.

**Deterioro de los Bienes.-** Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre 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.

**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.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan, a que se obligue al prestador del servicio a sustituir, sin cargo adicional alguno, los componentes o repuestos de que se trate.

**Servicio Técnico.-** 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 de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN -.

**Reposición.-** Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por 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.

**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 regirá para fijarlos dentro del marco legal vigente en la materia y guardando la equidad con el servicio prestado.

**Responsabilidad Solidaria y Derecho de Repetición.-** Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien

haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general, todos aquellos cuya participación haya influido en dicho daño.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Tratándose de la devolución del valor pagado, la acción no podrá intentarse sino respeto del vendedor final.

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

**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.

**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.

**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.

De conformidad con la Ley Orgánica de Defensa del consumidor Art. 4, inc. 10 dice: “Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de su lesión”

**Derecho de Devolución.-** El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

## **7.- METODOLOGÍA**

### **7.1. MÉTODOS**

Para la realización del presente proyecto de investigación utilizaré métodos, procedimientos, técnicas que me facilitarán la planificación del mismo, para lo cual utilizaré:

- **EL MÉTODO CIENTÍFICO.** Es el instrumento adecuado que permite llegar al conocimiento de los fenómenos que se producen en la sociedad.
- **EL MÉTODO DESCRIPTIVO.** Este método me compromete a realizar una descripción objetiva de la realidad actual en que se desarrolla el problema existente en nuestra sociedad.

### **7.2. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS**

Como técnica de investigación para la recolección de información utilizaré:

#### **LA ENCUESTA**

La investigación se realizará por medio de la encuesta, que será aplicada a treinta consumidores del Ecuador, que realizan compras de productos en los diferentes almacenes y centros comerciales, los mismos que han sufrido la compra de productos de mala calidad.

#### **TÉCNICA DE ANÁLISIS:**

Los resultados de la investigación compilada durante su desarrollo serán expuestos en el informe final, el que contendrá la recopilación bibliográfica y el análisis de los resultados que serán expuestos en cuadros y gráficos estadísticos que permitan tener una mayor visión y objetividad de este problema social que está afectando dentro del Ecuador.

## 8.- CRONOGRAMA

PERÍODO ACADÉMICO: Septiembre 2013 Febrero 2014

TIEMPO ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO							
	Matriz de la problematización				■																							
Elaboración del proyecto de investigación						■																						
Presentación y aprobación del proyecto de investigación							■																					
Recolección de información									■	■	■																	
Investigación de campo												■	■	■														
Análisis de la información																				■								
Elaboración y presentación del informe final																						■						
Exposición y defensa de la investigación																												■

## 9.- PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

En toda investigación, se hace necesario contar con recursos económicos, materiales y humanos que permitan la ejecución y desarrollo de la investigación a efectuarse, presento los recursos que requeriré para realizar mi investigación.

### RECURSOS HUMANOS:

**DOCENTE DEL PROYECTO:** Dr. Augusto Astudillo Ontaneda

**PROPONENTE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** Jorge W. Orbe Villalva

**POBLACIÓN INVESTIGADA:** Personas naturales y jurídicas de la ciudad de Riobamba, y abogados de libre comercio en el departamento de la Defensoría del Pueblo.

### RECURSOS MATERIALES:

• Material de escritorio	\$ 320,00
• Bibliografía especializada	470,00
• Contratación de servicios de internet	250,00
• Transporte y movilización	140,00
• Reproducción del informe final de la investigación	200,00 70,00
• Imprevistos	
<b>TOTAL:</b>	<b>\$ 1250,00</b>

El total de gastos asciende a la suma de USD 1250,00 (MIL DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), que serán financiados con recursos propios.

## **10.-BIBLIOGRAFIA**

1. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Quito 2011
2. Constitución de la República del Ecuador, 2008
3. EDICIONES LEGALES. Novedades Jurídicas. Quito 2009.

### **Internet**

- ✓ *www.juridicas.unam.mx.*

## ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
TABLA DE CONTENIDOS.....	vii
1. TITULO .....	1
2. RESUMEN.....	2
2.1 ABSTRACT .....	3
3. INTRODUCCIÓN .....	4
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
5. MATERIALES Y MÉTODOS .....	71
6. RESULTADOS.....	73
7. DISCUSIÓN .....	90
8. CONCLUSIONES .....	93
9. RECOMENDACIONES.....	95
9.1. PROPUESTA DE REFORMA .....	96
10. BIBLIOGRAFÍA .....	99
11. ANEXOS .....	102
ÍNDICE.....	117