UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERRERA DE DERECHO

TITULO

“LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”.

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DE GRADO DE ABOGADO

AUTOR:

ÁNGEL BOLÍVAR MANOBANDA Z.

DIRECTOR

Dr. ELI JIMÉNEZ Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN.

Dr. Eli Obaldo Jiménez Soto Mgs.

DIRECTOR DE TESIS DE LA CARRERA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DEL PLAN DE CONTINGENCIA, MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA:

C E R T I F I C A:

Haber revisado prolijamente el trabajo de Tesis intitulado **"LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO"**, realizado por: **Ángel Bolívar Manobanda Zurita** y autorizo su presentación para la defensa y sustentación, por cumplir los lineamientos metodológicos y sujetarse al Reglamento.

Loja, Octubre del 2014.

Dr. Eli Obaldo Jiménez Soto. Mgs.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA.

Yo, **Ángel Bolívar Manobanda Zurita**, declaro ser el 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: Ángel Bolívar Manobanda Zurita

FIRMA: .....

CEDULA: 0601493000

FECHA: Loja, octubre de 2016

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

Yo, : Ángel Bolívar Manobanda Zurita, declaro ser el autor de la tesis titulada **LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO",** como requisito para optar al título de Abogado; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines estrictamente académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios puedan consultar el contexto de este trabajo en las Redes de Información (RDI) del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los cinco días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA:.....

AUTOR: Ángel Bolívar Manobanda Zurita

CÉDULA: 0601493000

DIRECCIÓN: GUARANDA – BARRIO LAS COLINAS

CORREO ELECTRÓNICO: bolívar.manobanda@yahoo.com

TELÉFONOS: 032986123 0998665390

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: **DIRECTOR DE TESIS:** Dr. Elí Obaldo Jiménez Soto. mg.sc

TRIBUNAL DEL GRADO:

Dr. Igor Vivanco Muller. Mg.Sc. (Presidente)
Dr. Darwin Quiroz Castro. Mg.Sc. (Miembro)
Dr. Byron Enrique Pinto. Mg.Sc. (Miembro)

AGRADECIMIENTO.

Al finalizar el presente trabajo de investigación dejo expresa constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, en su sección MED, a los notables Catedráticos de la Carrera de Derecho, los mismos que con sus conocimientos y experiencias me han orientado para el alcance de mis objetivos profesionales.

Autor.

Ángel Bolívar Manobanda Zurita.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a mi pueblo que con sus impuestos financio mi carrera, a él le pondré a su disposición, porque él me ha inspirado el deseo de justicia, siendo esto lo que me ha guiado con su sabiduría, a fin de concluir una meta en mi vida.

A mi famili y amogosa, que han colaborado incansablemente en el transcurso de mis estudios universitario para que se haga realidad la justicia al servicio de las mayorías.

Autor.

Ángel Bolívar Manobanda Zurita.

TABLA DE CONTENIDOS.

TITULO I
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR. II
AUTORÍA. II
AGRADECIMIENTO. IV
DEDICATORIA VI
TABLA DE CONTENIDOS. vii
1. TITULO 1
2. RESUMEN. 2
2.1. Abstract. 5
3. INTRODUCCIÓN. 8
4. REVISIÓN DE LITERATURA 11
4.1. Marco Conceptual 11
4.1.1. Conceptualización según la ley orgánica de defensa del consumidor.
4.1.2. Defensor del Pueblo 11
4.1.3. Defensor del Pueblo según la Constitución Eapañola 27
4.1.4. Defensoría del pueblo de Ecuador 29
4.1.5. Definición Defensor del Pueblo u Ombudsman 31
4.1.6. Breve Reseña y Antecedentes de La Defensoría del Pueblo. 33
4.2. Marco Doctrinario 63
4.2.1. Expansión de la Doctrina. 63
4.2.2. Según María Teresa Pareja Rosales de Conrad.- *Definición, origen e historia* 67
Desarrollo histórico y filosófico de la idea del Ombudsman. 67
4.2.3. Análisis de la Defensoría del Pueblo según la Constitución Ecuatoriana 2008 69
4.2.4. Según Ab. Johnny Icaza Gustines, vacíos legales en la ley orgánica de defensa del consumidor en cuanto a la contemporánea y el procedimiento. 73
4.3. Marco Jurídico 80
4.3.1. Constitución De La República Del Ecuador 80
4.3.2. Convenios Y Tratados Internacionales 85
4.3.1. Defensoría del Pueblo de Ecuador. 88

4.3.2. Antecedentes de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo del Ecuador 91
4.3.3. Facultades del Defensor del Pueblo. 94
4.3.4. La Ley de Defensa del Consumidor.....104
4.4. Derecho Comparado 110
4.4.1. Facultades del Defensor del Pueblo de Venezuela. 110
4.4.2. Ley orgánica de la defensoría del pueblo del Perú atribuciones.....115
4.4.3. Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. ..117
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....126
5.1. Materiales utilizados.....126
5.2. Métodos.....126
5.2.1. El método científico 126
5.2.2. Método Hermenéutico.....127
5.2.3. El método Lógico Deductivo.....127
5.2.4. El método Lógico Inductivo 127
5.3. Procedimientos y Técnicas.....127
6. RESULTADOS. 130
6.1. Presentación y Análisis de los Resultados de las Entrevistas. 130
6.2. Resultados de las Entrevistas. 139
6.3. Estudio De Caso. 143
7. DISCUSIÓN.....148
7.1. Verificación de Objetivos. 148
7.1.1. Objetivos Específicos.....149
7.2.- Contrastación de Hipótesis. 150
7.3. Fundamentación jurídica de la propuesta. 151
8.CONCLUSIONES.....154
9. RECOMENDACIONES.....156
9.1PROPUESTA DE REFORMA.....158
10. BIBLIOGRAFÍA……. 163
11, ANEXOS.....166
Anexo N° 1. Anteproyecto.....166

Anexo N° 2. Encuesta 189
Anexo N° 3. Entrevistas 192

1. **TITULO.**

“LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO”.

2. RESUMEN.

El presente trabajo de Investigación Jurídica denominado “LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**”,** aborda una problemática jurídica indiscutible importancia en el ámbito legal y social, sobretodo la falta de información que el consumidor o el usuario, son ciudadanos con muchos casos por el cual desconocen sus derechos, a duras penas conocen unos pocos derechos elementales, pero no conocen el derecho al buen vivir, derecho a la salud, derecho a la alimentación, derecho a inscribir sus nombre y apellidos, derecho al trabajo remunerado, a horas extras, vacaciones, entre otros. Los ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas, es por ello que se ha reformado la Ley Orgánica del Consumidor con beneficio de los derechos de cada uno de los consumidores, con el objetivo para aquellos individuos no hagan más de las suyas, creando mecanismos eficientes y eficaces para que las autoridades hagan cumplir a aquellos quienes no cumplen con la Ley.

En el marco Teórico, en el siglo XIX, surge los abusos de poder de parte de la administración pública y ante los reclamos de las mayorías de ciudadanos, va

tomando fuerza en los distintos países de Europa y luego de la segunda guerra mundial toma fuerza en América, cuyos objetivos principales es el de defender los derechos Humanos de los más necesitados sin importar ni siquiera la nacionalidad, sexo, religión o raza. Las injusticias que se cometía con los más débiles, no es una casualidad, como vemos es fruto de una constante lucha por siglos antes y después de Cristo, pero el poder económico siempre se ha opuesto a las conquistas de los cambios en beneficio de la sociedad.

En la actualidad, la Defensoría Del Pueblo es una Institución quien nos representa legalmente, defendiendo nuestros Derechos, como en contra de la privatización, feriados bancarios, atentados a derechos humanos, entre otros. Ya que las organizaciones sociales, el movimiento indígena, lucharon por décadas para lograr un cambio benéfico, como el quinto poder, la Función de Transparencia y Control Social, nueva función del Estado Ecuatoriano, tiene la tarea de controlar y fiscalizar a las entidades del sector público y personas naturales y jurídicas del sector privado que ejerzan actividades de interés público. Ecuador como un Estado Constitucional de Derechos y justicia, en la que la protección de los derechos, es la piedra angular sobre la cual descansa el ordenamiento jurídico vigente, es decir en nuestro País si existe la Protección de derechos , pero en cambio en otros países como Venezuela, Costa Rica y Perú, tienen Instituciones de defensoría del Pueblo pero ellos poco o nada conocen de las quejas o reclamos con respecto a la defensa de

Derechos Humanos, de los consumidores y usuarios que son más vulnerables en aquellos países.

La investigación se hará mediante métodos y procedimientos, utilizando la encuesta y entrevista como métodos de investigación dando lugar a la observación, análisis y síntesis, y se representará por medio de Cuadros y Graficas, los resultados de la Investigación Jurídica.

Luego de haber obtenido esos resultados de la investigación, determinaremos las conclusiones y recomendaciones sobre el estudio.

Abstract.

This paper Legal Research called "ORGANIC CONSUMER PROTECTION ACT AND THE LACK OF LEGAL AUTHORITY punitive THE OMBUDSMAN" addresses legal issues indisputable importance in the legal and social environment, especially the lack of information that the consumer or the user, are citizens with many cases which know their rights, hardly known a few basic rights, but do not know the right to good living, right to health, right to food, right to register their name and surnames, right to paid at overtime, holiday work, among others. Ecuadorian citizens are permanent victims of all kinds of abuse from public and private companies, which is why we have reformed the Organic Law of the consumer with the benefit of the rights of individual consumers, in order for those individuals not do more of their own, creating efficient and effective mechanisms for authorities to enforce those who do not comply with the Act.

In the theoretical framework, in the nineteenth century, the abuses of power by public administration and to the demands of the majority of citizens arises, gaining strength in the various countries of Europe after World War II in America PTO whose main objective is to defend the human rights of the needy even regardless of nationality, sex, religion or race. The injustices committed with the weakest, is no coincidence, as we see is the result of a struggle for

centuries before and after Christ, but economic power has always been opposed to the conquests of changes in benefit of society.

Currently, the Ombudsman is an institution who legally represents us, defending our rights, and against privatization, bank holidays, attacks on human rights, among others. Since social organizations, the indigenous movement, fought for decades to achieve beneficial change, as the fifth power, the Transparency and Social Control, new function of the Ecuadorian State has the task of monitoring and control entities in the sector natural and legal public and private sector which operates in the public interest people.

Ecuador as a State Constitutional Rights and Justice, in which the protection of rights is the cornerstone on which rests the current legal system, ie in our country if the Protection of rights, but instead Sites as Venezuela, Costa Rica and Peru, have institutions ombudsman's office but they know little or nothing of the complaints or claims regarding the defense of human rights, consumers and users are most vulnerable countries.

The research was done using methods and procedures, using survey and interview as research methods leading to the observation, analysis and synthesis, and will be represented by means of Tables and Graphs, the results of the Legal Research.

After obtaining these research results, we will determine the conclusions and recommendations of the study.

.

3. INTRODUCCIÓN.

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

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

La debida aplicación del debido proceso en materia de usuarios y consumidores, dependerá de los órganos jurisdiccionales, que tienen la potestad de administrar una justicia justa y hacia este objetivo está dirigida la investigación.

La protección del consumidor es uno de los instrumentos más importantes de una economía social de mercado. De su buen funcionamiento depende que la verdadera libertad de elección y el trato justo y equitativo predominen en las relaciones económicas y en el desarrollo del proceso competitivo.

Este trabajo ofrece una evaluación panorámica acerca de la situación de la protección al consumidor en Ecuador. La primera sección presenta el marco global en que se desenvuelve la protección al consumidor. La segunda hace una breve revisión de los principios y leyes sobre la materia. La tercera sección analiza los principales dilemas y problemas en su implementación a la luz de los debates y casuística existente. La última sección trata sobre las carencias institucionales y los aspectos organizativos y administrativos. Se termina con algunas conclusiones y recomendaciones.

Metodológicamente, se ha ordenado la información y sistematizado los casos con base en las vivencias de los autores y en función de los principales temas

de discusión. El objetivo último del trabajo es la mejora y el perfeccionamiento de las leyes, las políticas y la implementación del sistema de protección al consumidor.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

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

Materiales y Métodos de la investigación, consiste en el método científico, métodos de observación, análisis y síntesis, técnicas de encuestas y entrevistas.

Análisis e interpretación de Resultados, se describen: El análisis como la interpretación de los resultados de la encuesta y entrevista.

Discusión: presentación y análisis de los resultados de las encuestas, entrevistas y el estudio del caso. Conclusiones y Recomendaciones y por último la Propuesta de Reforma Legal.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO CONCEPTUAL

CONCEPTUALIZACIÓN SEGÚN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

La crisis producida tras la segunda guerra mundial motiva consigo importantes consecuencias, entre ellas, la constatación de la insuficiencia de las normas y mecanismos internos de los Estados para proteger los derechos humanos. **"Esta situación origina que a partir de finales de la década del cuarenta, se empiecen a adoptar una serie de declaraciones y acuerdos internacionales con el objetivo de establecer mayores garantías para los derechos de la persona, dando nacimiento al denominado Derecho Internacional de los Derechos Humanos o Fundamentales"**[1], disciplina que al mismo tiempo generó un fuerte impacto en los ordenamientos jurídicos estatales, que vieron en los instrumentos internacionales de derechos humanos una importante fuente de inspiración para la redacción de los nuevos textos constitucionales de finales del siglo XX.

[1] TRAVIESO, J. (1993). *Historia de los Derechos Humanos y Garantías: análisis en la comunidad internacional y en la argentina*. Argentina: Editorial Heliasta S.R.L. p. 224.

Anunciante.- "proviene del verbo latino annunciare , que significa proclamar o dar a conocer una noticia. Por lo tanto, el anunciante es el sujeto que da a conocer la noticia, que la anuncia. Admite dos significados posibles en un marco general. Puede usarse como adjetivo o como sustantivo. Si se emplea como adjetivo, indica la acción del sustantivo que lo acompaña, y si se utiliza como sustantivo se define como un individuo que realiza la acción de anunciar algún objeto, campaña o cualquier otro elemento con el objetivo de proceder a su venta"[2].

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

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

[2] https://es.wikipedia.org/wiki/Anunciante

Según ARELLANO, R, el concepto de comportamiento del consumidor significa **"aquella actividad interna o externa del individuo o grupo de individuos dirigida a la satisfacción de sus necesidades mediante la adquisición de bienes o servicios"**[3], se habla de un comportamiento dirigido de manera específica a la satisfacción de necesidades mediante el uso de bienes o servicios o de actividades externas (búsqueda de un producto, compra física y el transporte del mismo) y actividades internas (el deseo de un producto, lealtad de marca, influencia psicológica producida por la publicidad).

Según los siguientes autores RIVERA, J.; ARELLANO, R.; MOLERO, V, **"es necesario diferenciar entre lo que es ser un cliente y un consumidor. Cuando se trata de definir el término consumidor, es necesario diferenciar los conceptos implícitos en él, puesto que de su delimitación dependen las políticas de comunicación empleadas"**[4]**.** Por una parte vamos a distinguir entre cliente y consumidor (o lo que es lo mismo, comprador y usuario), y por otro, entre consumidor personal y organizacional. Cliente y consumidor suelen considerarse como un término sinónimo, sin embargo a efectos de marketing, es importante la distinción entre estos dos conceptos pues puede implicar el establecimiento de distintas políticas comerciales para cada uno de ellos:

---

[3] ARELLANO, R. 2002
[4] RIVERA, J.; ARELLANO, R.; MOLERO, V. 2000

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

Raimond Saleilles señala que: **"hay unos pretendidos contratos que no tienen más que el nombre… a falta de una mejor definición, podrían llamarse contratos de adhesión, en los cuales existe la predominancia exclusiva de una sola voluntad"**[5]. Posterior a Saleilles este concepto es precisado por Dereux quien concluyo que la expresión concreta es **"contrato por adhesión"**, puesto que se quiere designar una convención realizada por la simple adhesión de una persona a una oferta cuyos términos no ha podido discutir.

Saleilles denotaba claramente su escepticismo a esta figura que recién nacía, esto por cuanto se diferenciaba enormemente del contrato libremente discutido que corresponde **"a aquel en que las partes han deliberado en cuanto a su contenido, examinando y ventilando atentamente las cláusulas del contrato"**[6].

---

[5] DEREUX, Georges. "De la naturaleza jurídica de lo contratos de adhesión". Revista de Derecho y Jurisprudencia. Santiago, 1910 (p.229) citado por TAPIA RODRIGUEZ, Mauricio. *Contrato por adhesión, ley Nº 19.496*. Editorial Jurídica de Chile. Santiago, 2002 (p.28)
[6] LOPEZ SANTA MARIA, Jorge. *Los Contratos…,*op.cit., (p.140)

Como vemos este contrato corresponde a un acuerdo de voluntades contrapuestas, lo cual coincide con el concepto generalmente aceptado de contrato.

Demogue señala que la expresión **"contrato por adhesión ha hecho fortuna, pero bien puede afirmarse, a la vez, que poco ha contribuido a la transparencia científica, lo cual desde luego no puede culparse al creador de la frase sino al empleo posterior del vocablo sin las necesarias aclaraciones y conveniente profundización científica"[7].**

Ya Ripert puntualizaba la ausencia de una sistematización clara del instituto, señalando que Saleilles, **"ese genial inventor de ideas jurídicas", como lo llama, "no llegaba siempre a precisar su pensamiento"[8]**, y quienes lo han ensayado después de él han trazado categoría de contrato de adhesión sin dejar claramente el elemento esencial que daría a esos contratos una naturaleza propia.

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

---

[7] REZZONICO, J.C. *Contratos con cláusulas*…,op.cit (p.206)
[8] ALESSANDRI RODRIGUEZ, Arturo. *De los Contratos* Editorial jurídica de Chile. Santiago, 1998 (p.114)

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

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

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

Según el Diccionario de la Real Academia Española, **"la economía se define desde el punto de vista de tres puntos, que son: 1. Administración eficaz y razonable de los bienes. 2. Conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o**

un individuo. 3. Ciencia que estudia los métodos más eficaces para satisfacer las necesidades humanas materiales, mediante el empleo de bienes escasos"[9].

Lionel Robbins dice que: **"la economía es la ciencia que se encarga del estudio de la satisfacción de las necesidades humanas mediante bienes que siendo escasos tienen usos alternativos entre los cuales hay que optar"[10]**. Esta es la que se conoce como la definición subjetiva o marginalista de la economía.

Desde el punto de vista de Federico Engels, **"la economía política es la ciencia que estudia las leyes que rigen la producción, la distribución, la circulación y el consumo de los bienes materiales que satisfacen necesidades humanas"[11]**. Esta es conocida como la definición objetiva o marxista de la economía.

Según el economista inglés Alfred Marshall (1842-1924), **"la economía es la ciencia que examina la parte de la actividad individual y social**

---

[9] Del libro **"Fundamentos de Economía",** Autor: J. Silvestre Méndez; Mc Graw Hill 3era Edición. Pág. 11
[10] Del libro **"Fundamentos de Economía",** Autor: J. Silvestre Méndez; Mc Graw Hill 3era Edición. Pág. 11
[11] Del libro **"Fundamentos de Economía",** Autor: J. Silvestre Méndez; Mc Graw Hill 3era Edición. Pág. 11

especialmente consagrada a alcanzar y a utilizar las condiciones materiales del bienestar"[12].

Norris C. Clement y John C. Pool en su libro 'Economía: Enfoque América Latina', definen la economía **"como la rama de las ciencias sociales que estudia los procesos de producción y distribución y el carácter de los ingresos reales"**[13].

Para Fischer, Dornbusch y Schmalensee, **la economía es el estudio de la forma en que las sociedades deciden que van a producir, como y para quien, con los recursos escasos y limitados**"[14].

Los economistas, Samuelson y Nordhaus, en su libro 'Economía', definen la economía como: **"El estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos"**[15].

---

[12] Del libro **"Fundamentos de Economía",** Autor: J. Silvestre Méndez; Mc Graw Hill 3era Edición. Pág. 11
[13] Del libro **"Economía: Enfoque América Latina**", de Norris C. Clement y John C. Pool, Libros McGraw-Hill, Pág. 13.
[14] Libro: **"Economía"** Segunda Edición, de Stanley Fischer, Rudiger Dornbusch y Richard Schmalensee, MacGraw-Hill, Pag. 3.
[15] Del libro: **"Economía",** Decimoséptima Edición, de Samuelson, Paul y Nordhaus William, McGraw -Hill, Pág. 4.

En otro orden, Gregory Mankiw, en su libro 'Principios de Economía', señala que la economía es **"el estudio del modo en que la sociedad gestiona sus recursos"**[16].

Casi todas estas definiciones y otras más, resaltan la importancia que tiene esta ciencia al dedicarse al estudio de los recursos escasos y limitados, la distribución de los mismos entre los diferentes individuos para así satisfacer las necesidades humanas. Además señala que las sociedades deben determinar que van a producir, como y para quien con los recursos disponibles.

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

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

---

[16] **"Principios de Economía"**, Tercera Edición, de Mankiw, Gregory, McGraw -Hill, Pág. 3.

Sahid C. define que **"Una disciplina que tiene como misión diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema capaz de integrar y cohesionar todos los procesos internos y externos de una organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información, para hacerla viable y más competitiva, y en últimas satisfacer las necesidades del consumidor final"[17].**

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

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

[17] Logística pura más allá de un proceso logístico, Colección Logística Corporación John F. Kennedy, **1998.**

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

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

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

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

"Comerciantes es el individuo que, teniendo capacidad legal para contratar, ejerce por cuenta propia o por medio de personas que lo ejecutan por su cuenta, actos de comercio, haciendo de ello profesión habitual. En sentido más amplio, toda persona que hace profesión de la compra y venta de mercaderías[18].

El concepto relacionado es restringido, ya que se refiere únicamente a las personas naturales y cuando usamos la expresión comerciantes, debemos entender que hablamos tanto de las personas naturales como de las jurídicas (sociedades), los cuales siendo capaces de adquirir derechos y contraer obligaciones, ejercen actos de comercio, que de acuerdo a la teoría moderna, es la realización de actos en masa, y es por esta actividad que les llamamos comerciantes. Los comerciantes son los sujetos del derecho comercial, es decir, las personas (naturales o jurídicas) que ejecutan actos de comercio.

"Comerciante, es, pues, la persona que ejerce el comercio en nombre propio (sea este nombre el suyo civil, sea el comercial, que

[18] Manuel Osorio. Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales, 27ª. Edición, pág. 193.

también es propio para el comercio), o la persona que hace que otros lo ejerzan como representantes en nombre suyo Comerciante es el dueño del negocio, en sentido jurídico"[19].

El concepto jurídico de comerciante los encontramos en el Art. 2 de Nuestro Código de Comercio está inspirado en la teoría moderna que estipula que comerciante es el que realiza actos en masa, por esta razón los agricultores que no tienen almacén o tienda y los artesanos no son comerciantes, pues no realizan actos en masa.

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

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

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

[19] Joaquín Garrigues. Curso de Derecho Mercantil, 7ª. Edición , pág. 297.

Dentro de esta conceptualización y en especial en la misma Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se encuentra la definición de defensor del Pueblo como tampoco se encuentra en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, existe un poco interés del legislador sobre esta institución que según la teoría es la encargada de vela por los derechos humanos y hoy de la Naturaleza, claro está entonces que su actuar no es realmente decidor en los reclamos que llega a conocer, su conocimiento está limitado a dar recomendaciones que si bien pueden ser acogidas o no por la autoridad que llegare a conocer la resolución defensorial.

DEFENSOR DEL PUEBLO

Es una autoridad del Estado encargada de garantizar los derechos de los habitantes ante abusos que puedan hacer los poderes políticos, en su caso, legislativo de ese mismo Estado. Algunos autores defienden que la Justicia de Aragón es el precursor del Defensor del Pueblo. Hay controversias si procede de la Constitución Sueca que estableció dicha figura en 1809 para dar respuesta inmediata a los ciudadanos ante abusos de difícil solución por vía burocrática o judicial o de la figura del Procurador o protector universal de todos los indígenas de las Indias de 1516. De su popularización sueca hace que en diversos idiomas se haga referencia a su nombre en sueco *Ombudsman*.

Es asi que para Raymundo Gil Rendón, Robert Paúl Blacio Aguirre establecen que: **"El defensor del pueblo en el ecuador es una institución nueva, que no tiene ni dos décadas en vigencia en nuestro país; por lo tanto, es necesario hacer un estudio de esta figura no jurisdiccional en defensa de los derechos de todos los ecuatorianos y ecuatorianas. El defensor del pueblo tiene que respetar los derechos fundamentales inherentes a todos los seres humanos, por ende es necesario abordar tan insignes principios; además, la lucha clásica de estos derechos por parte de este comisionado se origina en la constitución de Suecia de 1809 bajo la denominación de justitie ombudsman. El reglamento de quejas de competencia del defensor del pueblo, es la herramienta moral y ética no jurisdiccional que tiene los quejosos para acudir a denunciar toda arbitrariedad e injusticia que reciban por parte de los funcionarios de la administración pública y privada"[20].**

Por lo expuesto se debe tomar en consideración el nombre original del *justitie ombudsman*, es por sí mismo insinuante, ya que expresa el carácter auténtico de un defensor de la justicia; por lo tanto, esta entidad consiente la protección de los ciudadanos contra las ilegalidades, desidias o abusos de poder, por

[20] Raymundo Gil Rendón, Robert Paúl Blacio Aguirre

parte de los funcionarios del Estado, siempre y cuando ésta institución disfrute de íntegra autonomía.

En un inicio la figura del *ombudsman* sirvió para investigar quejas presentadas por los ciudadanos en contra de la mala administración pública (*bad administration)* y de la mala administración de justicia (*ombudsman* clásico), sin embargo, y aquí lo primordial de analizar el ombudsman es que está entidad evolucionó hasta convertirse en un medio de defensa de los derechos fundamentales de la persona.

En las condiciones actuales de globalización e internacionalización del mundo, resulta de suma importancia conocer la evolución del defensor del pueblo en el ecuador ya que su creación se efectivizó en 1996, dentro del proceso de reformas constitucionales planteadas en consulta popular por el ex presidente Sixto Durán Ballén. En febrero de 1997, en la presidencia de Fabián Alarcón, se promulgó la primera Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, instrumento que fijó los lineamientos jurídicos y administrativos de la institución. En tal virtud, la Defensoría del Pueblo nace para tutelar los derechos y garantías individuales y sociales invocados en la Constitución y los consagrados en el derecho internacional. Su ámbito de acción no sólo se circunscribe al sector público, sino que abarca también al sector privado.

El reconocimiento de este conjunto de derechos catalogados como de especial importancia para el desarrollo del ser humano, ha formado parte de un proceso histórico y sociológico, que se inicia principalmente con la aprobación en diversos Estados, de **"una serie de documentos en los cuales se establece una relación de determinados derechos, considerados como anteriores y superiores al Estado, el que a su vez se encuentra obligado a garantizarlos y protegerlos"[21].**

En los países hispanohablantes se denomina comúnmente *Defensor del Pueblo*, mientras que en los países francófonos suele llamarse *Médiateur de la République* y en las regiones catalanófonas *Síndic de Greuges*. Algunos países también lo han titulado *Defensor de los Ciudadanos*.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO SEGÚN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.- *es un órgano de relevancia constitucional español que deriva de la figura sueca Ombudsman (comisionado o representante) y encargada de velar por el respeto de los derechos que el Título I (aunque en la práctica se extiende a todos los derechos constitucionales) de la Constitución de 1978 otorga al ciudadano, pudiendo inclusive para ello supervisar la actividad de la Administración*.

[21] SILVA SANTISTEBAN, F. (2000). *Introducción a la Antropología Jurídica de los Derechos Fundamentales*. 1era Edición. Lima: Editorial Fondo de Cultura Económica. p. 129.

La Defensoría del Pueblo cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998.

Actualmente, se encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador (en vigencia desde octubre de 2008), que señala: **"la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior"[22].**

Finalmente se aborda el reglamento de trámite de quejas de competencia del defensor del pueblo que permite a todas las personas, sin importar su nacionalidad, edad, residencia, incapacidad para hablar, detención en centros penitenciarios o policiales, internación en establecimientos psiquiátricos o cualquier relación de dependencia con el Estado, presentar la queja por violación a los derechos fundamentales que afecten la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas y de los derechos

[22] Constitución de la República del Ecuador, Ediciones Legales, Corporación MYL, 2009.

constitucionales o legales garantizados por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador.

La importancia de este estudio es de concebir si la defensoría del pueblo de ecuador a través del recurso de queja de su competencia, le permite desenvolverse en forma cabal como una Institución Nacional de Derechos Humanos que protege y promueve los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR

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

Defensor del pueblo según la Constitución del 2008.- la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional,

"personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior"[23].

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

[23] **Constitución del 2008**

DEFINICIÓN DEFENSOR DEL PUEBLO U OMBUDSMAN

SEGÚN EL DICCIONARIO JURÍDICO ESPARZA

> **"Órgano normalmente unipersonal, designado por el parlamento para ejercer un control sobre la administración o alguna de sus ramas, que aporta una garantía adicional a los derechos de los particulares, al margen de los procedimientos judiciales, más lentos y estricto.**
>
> **De origen sueco, ha sido imitado en otros países con diversas denominaciones: Procurador, comisario, mediator, proveedor de justicia. En España, su equivalente es defensor del Pueblo"**[24]

Se manifiesta que es una garantía adicional de los particulares más no es un instrumento del Estado para que sea utilizado o silenciado por el poder estatal, al contrario, es para vigilar que éste Estado regulado no cometa injusticias con sus usuarios.

[24] DICCIONARIO Jurídico Espasa. Editorial Espasa Calpe S.A. Madrid España 2001, Pág. 465

DEFENSOR DEL PUEBLO

> **"Alto comisionado de las Cortes Generales, designado por estas para la defensa de los derechos fundamentales del individuo, a cuyo efecto puede supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes. Inspirado en la Institución del Ombudsman, está regulado por la ley orgánica.** [25]

Como podemos concluir en la conceptualización que esta institución de la Defensoría del Pueblo es la que nace para hacer respetar los derechos garantizados en la constitución y que son vulnerados por el Estado, sus conceptos señalan una responsabilidad enorme sobre este personaje, pero en la adecuación de sus leyes y reglamentos se trastoca este concepto y sus pronunciamientos constitucionales dicen lo contrario como sucede en nuestro ecuador y como ejemplo podemos decir dos caso el del diario el Universo y el caso Jiménez y otros, donde la Defensoría del Pueblo debería estar velando por el debido proceso.

Al señalar que es un alto comisionado de las Cortes e independiente de las demás funciones, se entiende que es autónomo y sus decisiones deben ser

[25] DICCIONARIO Jurídico Espasa. Editorial Espasa Calpe S.A. Madrid España 2001, Pág. 1058

acatadas como sucede con las demás funciones del estado, entonces como se puede entender un institución que no tiene el poder de hacer cumplir sus decisiones o resoluciones las mismas que no son ni vinculantes a la hora de sancionar un hecho vulnerado por el estado en contra de los particulares.

BREVE RESEÑA Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

El concepto de Defensor del Pueblo, como bien sabemos se remonta al siglo XIX, y surge por los constantes abusos de poder de parte de la administración pública y ante los reclamos de las mayorías de ciudadanos disconformes con las monarquías de aquel entonces, esto se va tomando fuerza en los distintos países de Europa y luego de la segunda guerra mundial toma fuerza en América, cuyos objetivos principales es el de defender los derechos Humanos de los más necesitado sin importar ni siquiera la nacionalidad, sexo, religión o raza.

Al haber tenido desde su inicio la tarea de defender los derechos de los seres humanos podemos decir que es una inmensa responsabilidad que recae sobre este personaje aparentemente independiente de los poderes públicos.

El tribuno de la plebe (en latín, tribunos plebis) era un cargo de la antigua república romana que era elegido por los ciudadanos que componían la plebe. Los tribunos de la plebe surgieron como contrapoder de los cónsules, en número de dos y para defender a los plebeyos.

Creación del cargo.- **"En aquellos tiempos, habiéndose separado de la plebe de los patricios, cerca del año décimo séptimo después de la expulsión de los reyes, la plebe creó para sí unos tribunos en el Monte Sacro (Aventino) que fuesen magistrados plebeyos. Denominados Tribunos porque, en otro tiempo, el pueblo estaba dividido en tres partes y se nombraba uno por cada una, o también porque eran nombrados por sufragios de las tribus."**[26]

Como se puede observar, la historia demuestra que desde la antigüedad era necesario la creación de una institución que defienda a las mayorías desposeídas y es así que se ha logrado de alguna manera sostener los levantamientos de los pueblos en conflicto con los gobernantes de turno esto es los monarcas, los burgueses con su estado y en la actualidad se sigue buscando este espacio que de alguna manera ha sido frenado su actuación por parte del derecho burgués pese a que en los ordenamientos jurídicos

[26] http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116693 10 de abril 2014

constitucionales hacer mención de garantizar los derechos de los seres humanos.

El **tribuno de la plebe** (en latín, *tribunus plebis*) **"era un cargo de la antigua república romana que era elegido por los ciudadanos que componían la plebe.**

Los tribunos de la plebe surgieron como contrapoder de los cónsules, en número de dos y para defender a los plebeyos

El cargo del Tribuno de la plebe fue establecido en 494 a. C., unos 15 años después de la fundación tradicional de la república romana, en 509 a. C. La creación de este cargo, que durante el siglo V a. C tuvo amplia jurisdicción sobre la vida pública de Roma, es atribuida al dictador Manio Valerio Máximo, quien propuso al Senado el sacrificio de algunos privilegios para aliviar la asfixia social que venía formándose desde los reyes (Mommsen). Los plebeyos de Roma, a través de una rebelión que amenazó con fundar una nueva ciudad plebeya, lograron que los patricios accedieran a diversas medidas sobre la pérdida de la propiedad o la posesión a causa

de deudas, se crearon colonias y se entregaron tierras, y se estableció el tribuna"[27].

Sin embargo, muchas de sus características como su número y sus facultades irían cambiando con el tiempo.

Como podemos ver el alcance que tenía esta figura en el Derecho Romano era un verdadero defensor de los plebeyos y tenía amplias facultades incluso tenía la facultad de aplicar la pena capital a quien se opusiera a su labor encomendada, con esta figura que es la que hoy tenemos en nuestra legislación, **"la Defensoría del Pueblo ésta debe estar investidas de la facultad legal para sancionar a quienes infrinjan los mandatos Constitucionales al encomendado, caso contrario solo son simple enunciados de la ley pero que en la práctica no se cumplen con los verdaderos objetivos para los cuales se crearon estas instituciones a lo largo de la historia"[28]**

El tribunado sería sacrosanto (sacrosanctitas), lo cual significa que quien la ocupase estaría protegido de cualquier daño físico, y que tendría el derecho

---

[27] **tribuno de la plebe**

[28]. *es.wikipedia.org/wiki/Tribuno_de_la_**plebe*** *es.wikipedia.org/wiki/Tribuno_de_la_**plebe*** bajado el 24 de mayo del 2014.

de auxiliar a los plebeyos y rescatarlos del ejercicio del poder de un magistrado patricio (ius auxiliandi).

Más tarde los Tribunos adquirirían un poder mucho mayor a través de la concesión del ius intercessionis, que les daba el poder de veto sobre cualquier ley o propuesta de cualquier magistrado, incluyendo otros Tribunos de la Plebe. Como representante principal de los plebeyos romanos, se requería que la casa del Tribuno estuviera abierta todo el tiempo, día y noche. Los Tribunos de la Plebe eran elegidos por el Concilium Plebis (Asamblea de la Plebe).

El Tribuno también tenía poder para ejercitar la pena capital sobre cualquier persona que interfiriese en el ejercicio de sus actividades. El carácter sacrosanto del Tribuno se reforzaba mediante un juramento solemne de todos los plebeyos de matar a cualquier persona que dañase a un Tribuno durante sus actividades. El Tribuno era la única persona con poder para convocar el Concilium Plebis y actuaba como presidente del mismo, siendo el único con capacidad para proponer legislación a la Asamblea. El Tribuno también podía convocar al Senado y presentar propuestas en esa institución.

Como los Cónsules, los tribunos de la plebe eran dos, siendo elegidos por las Curias. Más tarde se amplió su número a 5 y finalmente el número de Tribunos se incrementó hasta diez.

Función y Poderes.- "Su función esencial es proteger a la plebe individualmente o como clase, contra eventuales arbitrariedades de los magistrados patricios. Para el ejercicio de este auxilium se valían de la intercesión, del derecho de veto con el que pueden detener e impedir las órdenes, los decretos, las levas del Cónsul, las decisiones del Senado, las propuestas de ley, las elecciones, y las convocatorias a comicios para cualquier fin así como todo acto de los poderes públicos, hasta el extremo de poder detener toda la maquinaria de Estado. Esta actividad la ejerce por petición del ciudadano o por su propia iniciativa.

Fuera de la ciudad sólo tenía poder (imperium) el mando militar de los Cónsules, o del Dictador en su caso. El poder del Tribuno sólo tenía efecto dentro de los límites de Roma. Su capacidad de veto no afectaba a las provincias ni a los gobernadores de las mismas y su carácter sacrosanto

desaparecía a partir de una milla de distancia de las murallas de Roma.

Los tribunos podían anular cualquier decisión de un magistrado romano (incluyendo la de los cónsules). Disponían de amplias facultades en materia de justicia criminal. Además, al cabo de poco tiempo, los tribunos pasaron a dirigir las Asambleas Plebeyas por Tribus, y sus votaciones, de manera que acabaron convirtiéndose en los promotores de todas las iniciativas legislativas, y terminaron por contar con la potestad de promover leyes".[29]

Como principales facultades de los tribunos (Tribunitia potestas) citaremos:

- Podían permitir a un plebeyo sustraerse al servicio militar.
- Podían impedir que un plebeyo fuese arrestado por deudas.
- Podían demandar a través de los alguaciles (Viatores) a cualquier ciudadano romano, incluyendo a los cónsules y altos magistrados hasta entonces exentos de responsabilidad en el ejercicio de su cargo.

Los Tribunos disponían de unos oficiales auxiliares para temas judiciales poco importantes (donde sólo pudiera ser impuesta como pena una multa) llamados

[2929] DICCIONARIO Jurídico Espasa. Editorial Espasa Calpe S.A. Madrid España 2001, Pág. 1058

Ediles de la plebe (Aediles plebei) para distinguirlos de los guardas de edificios oficiales llamados también Ediles (Aediles); otros auxiliares de los tribunos fueron los Judices Decemviri o Decemviri stlitibus iudicandis, cuyas funciones no son bien conocidas.

Los tribunos tenían también mando militar lo que les daba derecho a la convocatoria de las Asambleas por Centurias. Pero pronto se decidió un nuevo sistema de Asamblea y votaciones, mediante reuniones por tribu. Pero como las cuatro antiguas tribus existentes eran demasiado extensas y constituían un número par, se dividió el territorio romano en veintiún distritos o tribus (495 a. C., 260 ab urbe condita). Las tribus se dividían en urbanas (la Succusana luego Suburrana, la Collina, la Esquilina y la Palatina), y rústicas.

Los tribunos no tenían la consideración de magistrados romanos ya que sus facultades al principio eran meramente negativas. Como tales no podían sentarse en las sillas curules reservadas a los magistrados y debían sentarse en los bancos. A diferencia de los cónsules, no disponían de lictores, de toga galoneada de púrpura, ni de insignias de magistrado. Los tribunos no podían votar en el Senado ni formar parte del Consejo de la Ciudad (Curia). Su cargo era anual y terminaba cada año el 10 de diciembre.

En general, el cargo de tribuno recaía en plebeyos ricos. Los tribunos no eran senadores. Sin embargo, la institución Tribunicia no solucionó la situación de

los campesinos pobres. Al enfrentamiento entre patricios y plebeyos de antaño, siguió la oposición entre ricos (en su mayor parte patricios pero también con cierto número de plebeyos) y pobres (plebeyos).

Se requería que el Tribuno fuese plebeyo y hasta 421 a. C. ésta fue la única magistratura a la que podían acceder. A finales de la república el político patricio Publio Clodio logró acceder al Tribunado mediante su adopción previa por una de las ramas plebeyas de su familia.

El Tribunado a finales de la República.- "Lucio Cornelio Sila, como dictador, recortó severamente los poderes de los Tribunos de la Plebe, eliminando su poder de veto y su capacidad de proponer leyes a la Asamblea sin el consentimiento del Senado. Más tarde el Tribunado fue restaurado en su poder anterior, durante el consulado de Marco Licinio Craso y Cneo Pompeyo Magno"[30]

SEGÚN MAFALDA V. DÍAZ-MELIÁN DE HANISCH.

Antecedentes del Defensor del Pueblo.- Por diversas circunstancias las relaciones entre el Estado y los ciudadanos no solo pueden ser muy

[30] http://enciclopedia.us.es/index.php/Tribuno_de_la_plebe bajado el 24 de mayo del 2014.

complejas sino también perjudiciales y difíciles pese a que el Estado tiene el deber de proteger a las personas. Para contribuir a resolver los daños y perjuicios que el Estado provoca cuando no cumple su deber fundamental muchos países, respetando las funciones del Poder Judicial, han creado Fiscalías y Contralorías a fin de resolver las infracciones al derecho administrativo o institucional. Pero estas instancias tampoco han logrado soluciones totales y satisfactorias.

Actualmente es una realidad que la relación Individuo - Estado, considerado este como administrador, ya no puede enmarcarse en las técnicas tradicionales, sino que para proteger o tutelar los derechos de los individuos garantizados por la constitución debe regirse por principios de equidad. El control tiene como fin el proteger al administrado.

De ahí que muchos Estados han resuelto enfrentar el problema creando la institución, conocida en casi todo el mundo, con el nombre de Defensor del Pueblo.

1. El Defensor Civitatisen del Derecho Romano,

> **"En el primer período de Roma (753 a. C.) Encontramos el gobierno de los siete reyes. En el año 510 a. C. se establece**

la República, la que soportó, durante los primeros tiempos, la lucha entre los patricios y plebeyos que terminó en el 300 a. C. con la admisión de la plebe en todas las magistraturas. Entre los años 496 a 270 a. C. Roma conquistó el resto de Italia y a partir del 264, a. C. empieza la expansión romana. Y en el 31 a. C. se inicia el Imperio con Octavio el que toma el nombre de Augusto.

Roma, a partir del principado, promovió los municipios (municipia) llamados también civitate o res-publicae los que fueron asociaciones corporativas pues gozaban de un régimen local administrativo, materia de Derecho público (2). Las villas itálicas y las ciudades que se fueron agregando a Roma durante la república y el imperio, en virtud de conquista o alianza, perdieron su anterior régimen de soberanía conservando alguna autonomía la que dependía de concesión o tratado estipulado. La validez del Derecho romano estaba limitada en un principio a Roma y a sus alrededores próximos. Luego se extiende por la fundación de "colonias de ciudadanos (coloniae civium Romanorum) y por

el reconocimiento de los derechos de ciudadanía a numerosos municipios (municipia) itálicos durante la primera época de la República"(3). Entre los años 90-89 a. C., finales de la República, los ciudadanos itálicos fueron equiparados a los romanos y toda Italia se rigió, entonces, por el Derecho romano. Con las guerras púnicas, Roma inicia la expansión territorial y con ellas empieza a penetrar en las provincias el Derecho romano. Sin embargo, recién a fines de la república y fundamentalmente a comienzos del imperio, la fundación de colonias de ciudadanos y la concesión de la latinidad y del derecho de ciudadanía se hizo general en los municipios y colonias enteras(4). También en casos determinados se concedió a provinciales la ciudadanía. Esta situación fue modificada por la Constitutio Antoniniana del año 212 del emperador Caracalla la que dispuso extender la ciudadana romana a todos los habitantes de las provincias y por consiguiente el Derecho romano se imponía en todo el imperio. Por ella desapareció toda diferencia entre municipios y colonias (5). El gobierno local en el imperio estuvo representado por los municipios provinciales que

"constituían la unidad básica"(6) de su organización. En los terratenientes burgueses, clase que se llamaba "curial", recaían las magistraturas y los cargos concejiles".[31]

Con el transcurrir de los siglos se sobrepusieron a los antiguos magistrados de los municipios algunos funcionarios, a veces nombrados por el gobierno, los que llegaron a absorber todas las funciones de los duunviros, ediles y cuestores. A finales del siglo II encontramos al *curator rei publicae*, funcionario imperial, encargado de vigilar las haciendas de las ciudades. Más tarde el *curator civitatis*, elegido entre los miembros de la curia, quien es confirmado por el emperador. El *curator* actúa como único magistrado, sumando todos los poderes de los anteriores magistrados.

2. Atribuciones del Defensor Civitatis, Durante el gobierno del emperador Valentiniano I, en la mitad del siglo IV, se creó el cargo de *defensor civitatis*, magistratura municipal, cuya misión era la de velar por el pueblo que padecía las incontrolables exacciones de los magistrados y la crisis económica que afectó al mundo romano desde el siglo III. Inicialmente los vecinos, constituidos por el obispo, los clérigos, los honorables, los *possessores y* los

[31] Antecedentes del *defensor del pueblo. mafalda v. díaz-melián de hanisch*.http://www.google.com.ec /url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ccsqfjaa&url=http% encontrado el 24 de mayo de 2014

curiales, elegían al *defensor civitatis* debiendo ser confirmado el cargo duraba cinco años y fue regulado por la constitución del año 365 de Valentiniano y Valente. Por esta no podían ser elegidos defensores los decuriones, ni los cohortales. El cargo debía recaer en persona idónea para mayor garantía de los habitantes. Fue reglamentado por las constituciones de los años 368, 385, 392, 405, 409 y 441(7). Los autores de esta última constitución fueron los emperadores Theodosio II y Valentiniano III.

Las atribuciones del defensor abarcaban un gran número de materias: defendía a los habitantes por las exacciones injustas y de los abusos de los funcionarios imperiales. Tenía facultades para querellarse en nombre de sus representados ante el gobernador de la provincia y luego ante el prefecto del pretorio. En caso de necesidad podía llegar en alzada, con sus quejas, ante el emperador.

También, los defensores tenían ciertas atribuciones de policía judicial tales como impedir y descubrir los robos, denunciar y detener a los ladrones. Con el tiempo se les concedió poder para conocer ciertos delitos leves. En las ciudades donde no existían magistrados tomaba conocimiento de los negocios civiles hasta la cuantía de 50 escudos de oro e igualmente conocía ciertos actos judiciales y nombraba tutores (*iurisdictio*).

Sin duda que la suma de estas atribuciones lo colocaban en el primer lugar entre los magistrados municipales. Después de casi dos siglos el cargo se había desvirtuado al extremo de ser menospreciado y calificado de injurioso. El emperador Justiniano, para restituirle la dignidad, determinó reorganizarlo *y* lo concretó con la constitución del año 535, en la que estableció que el cargo de *defensor civitatis* debía ser elegido entre las personas más nobles de la ciudad. Además la magistratura era obligatoria e indelegable y el elegido se desempeñaba durante dos años.

Los defensores nombrados y confirmados por el emperador debían prestar juramento por el que se comprometían a proceder legalmente y en bien de la comunidad.

El emperador además les extendió la competencia en lo civil hasta 300 ducados de oro, reglamentó el modo de proceder y finalmente autorizó la elección de los decuriones para desempeñarse en la magistratura. El *defensor civitatis* desapareció en el siglo VII consecuencia del desprestigio y la corrupción.

3. Algunos Antecedentes Históricos Pre-cursores del Defensor del Pueblo.

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

En la antigua Atenas, Grecia, existieron funcionarios que eran elegidos por el Consejo de los Quinientos llamados "*Euthynoi*". Ellos se ocupaban de mantener el orden, la disciplina, la armonía y la **"vigilancia sobre los funcionarios gubernamentales con el objeto de asegurar el cumplimiento de los acuerdos adoptados por dicho Consejo"[32].** A partir de las denuncias de los ciudadanos realizaban investigaciones como también las hacían por propia iniciativa y proponían el juzgamiento de los infractores.

En Esparta o Lacedemonia, tras la anexión de Amyclas, se reformó la Gran Retra, 700 a. C. -constitución que según la leyenda fue redactada por

[32] Atenas, Grecia, Consejo de los Quinientos llamados "*Euthynoi*

Licurgo- y de ella conocemos: la diarquía (gobierno de dos reyes) gerusía (consejo de ancianos) y la Apella con potestad de veto sobre las decisiones. Por dicha reforma se crea el Consejo de los Éforos, cinco ciudadanos elegidos por la Asamblea, el que asume la defensa de los privilegios de la nobleza frente al poder real y al de los ilotas. Además **"controlaba las actividades municipales, con poderes disciplinarios sobre el rey y los funcionarios, desempeñando también funciones jurisdiccionales"[33]. "La institución llamada Eflorat, fue creada en el año 750 a. C."[34],** contrapesaba el poder de los reyes y del senado.

Sobre los orígenes de la China nada se sabe y solo contamos con datos seguros a partir del siglo VIII a. C. Bajo la dinastía Han -siglo II a. C. al siglo II d. C. y período en que se introdujo el budismo- existió un funcionario denominado Yan el que ejercía control sobre la administración imperial. "**En Persia, actualmente Irán, en la época de Ciro 558-528 a. C. existió un funcionario denominado "O olho do Rei" con facultades de control sobre los funcionarios"**[35]. Desde la Edad Media, Venecia era una república aristocrática, muy próspera y bajo el gobierno de los dux

---

[33] Antecedentes del *defensor del pueblo. mafalda v. díaz-melián de hanisch*.http://www.google.com.ec /url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ccsqfjaa&url=http% encontrado el 24 de mayo de 2014

[34] Antecedentes del *defensor del pueblo. mafalda v. díaz-melián de hanisch*.http://www.google.com.ec /url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ccsqfjaa&url=http% encontrado el 24 de mayo de 2014

[35]Antecedentes del *defensor del pueblo. mafalda v. díaz-melián de hanisch*.http://www.google.com.ec /url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ccsqfjaa&url=http% encontrado el 24 de mayo de 2014

extendió sus dominios. En el siglo XV el Consejo de los Diez ejerció un activo control sobre la burocracia de la ciudad. En la península Ibérica y durante el período de la dominación musulmana habría existido, según algunas fuentes, un precedente del defensor del pueblo, "al Sahib-al-Mazalin", y en el siglo XII encontramos al Justicia Mayor en Aragón.

Este funcionario fue instituido "como consecuencia del largo proceso de resistencia de la nobleza aragonesa al ejercicio de un poder real omnímodo". En el siglo XVIII, Turquía contaba ya con una "repartición superior de justicia [que] ejercía vigilancia sobre los funcionarios con el fin de asegurar el respeto y la obediencia a la ley islámica". Esa repartición dice Jorge Mario Quinzio F. fue "la que inspiró al rey suevo Carlos XII a la creación en su país del cargo de Supremo representante del Rey". El emperador de Rusia, Pedro I el Grande 1672-1725, reformó la administración siguiendo los modelos de las naciones de Europa. En 1722 creó el cargo de Procurador General con las facultades de cautelar el desempeño de los funcionarios". Dicho cargo sería conocido también "como *0 olho do Rei*".

Encontramos que la defensoría del pueblo se desarrolla en el mismo mundo antiguo, y principalmente en el derecho Romano, en la antigua Grecia y en los demás países de Europa e inclusive en Asia, como podemos encontrar

que en todos los lados comienza a florecer por la desigualdad de la sociedad, por las injusticias que se cometía con los más débiles, y su aparición no es fruto de una casualidad, como vemos es fruto de una lucha constante por siglos y que constituían conquistas importantes de parte de los pueblos en conflictos pero el poder económico siempre se ha opuesto a las conquistas a los cambios que requiere la sociedad y se inventan unos parches para aliviar de forma momentánea las necesidades de los reclamantes de derechos.

Es por eso que a pesar de crear en las distintas culturas del mundo la defensoría no ha sido en la actualidad una institución que realmente haga cumplir con los anhelos de solución y respeto a los postulados internacionales, nacionales de respeto a los derechos humanos que hoy ya son numerosos.

4. El Defensor del Pueblo en Suecia, Nos referimos a Suecia porque es la fuente contemporánea que fiscaliza la actividad de la administración y la defensa de las libertades públicas. Según el Profesor André Legrand, la figura del "Gran Sénéchal (*drosten*) surgida en el siglo XVI, sería el primer antecedente del Ombudsman.

"El Cargo de Supremo representante del Rey "Konungens ombudsmannen" creado por Carlos XII tuvo como fin vigilar el cumplimiento de las leyes y reglamentos y controlar que los servidores públicos cumplieran con sus obligaciones. En el año 1719, muerto Carlos XII, pasa a denominarse Justitie-Kansler (Canciller de Justicia del Rey). Este debía dar cuenta de sus funciones al Parlamento y representar al rey durante sus ausencias en las guerras contra Rusia.

El rey Gustavo III, en el año 1772, mediante un golpe de estado impuso la monarquía absoluta y asumió la facultad de designar al Canciller de justicia, el que le debía solo al rey obediencia. El régimen monárquico absoluto cae en 1776 y nuevamente el Parlamento recupera la prerrogativa de nombrar al Canciller de justicia. En 1809, el rey Gustavo IV abdica por su derrota frente a Rusia, lo que facilitó que el 6-6-1809 se promulgara la nueva constitución que restauró el régimen parlamentario y también con ella se institucionalizó el Ombudsman con el nombre de Justitie Ombudsmannen y a partir del Canciller de Justicia (18). Este funcionario

aparece "como símbolo de la separación de los poderes del Estado, así como el personaje encargado de controlar que las leyes sean respetadas, tanto por las instancias administrativas como por los Tribunales de justicia.

La palabra ombudsman etimológicamente proviene de la lengua inglesa: ombuds significa protector y man hombre, lo que significa ser protector del hombre"[36]

Según esta conceptualización el Defensor del Pueblo u Ombudsman es un defensor del Hombre ante los abusos del estado a lo que debo indicar que hubo un abuso extremado de las autoridades es por eso que se buscó alguien más para que ayude a controlar los excesos de los administradores de la cosa pública y entonces se encuentra con estos medios u organismos que también son controlados por los mismos poderes y que en realidad no existe la garantía de que se respetará o se hará respetar de cualquier manera el ordenamiento jurídico respecto de los derechos de los ciudadanos.

[36] Antecedentes del *defensor del pueblo. mafalda v. díaz-melián de hanisch*.http://www.google.com.ec /url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ccsqfjaa&url=http% encontrado el 24 de mayo de 2014

5. Competencia de la Institución, El Ombudsman sueco marca el hito de la modernidad. El reencarna la idea básica del nomofilax griego (la protección de la norma jurídica objetiva) y que tendrá vida en los distintos países del mundo. Debemos destacar que en su esencia, el defensor del pueblo, mantiene muy claros los conceptos y principios en cuanto a promover y proteger con efectividad los derechos humanos. Al asumir responsabilidades se compromete a ayudar y a buscar soluciones para los problemas de los hombres.

El Ombudsman convive con otros mecanismos de control, fiscalización e intermediación y actúa sobre quienes niegan, violan o desconocen los derechos.

> **"Aquella institución se ha extendido a los cinco continentes, con sus excepciones, y también encontramos al Ombudsman en el nivel supranacional: Consejo de Europa (C.E.) y en la Organización de las Naciones Unidas (ONU).**
>
> **Las decisiones deberán ser meras recomendaciones y su influencia ante las administraciones cuestionadas dependerá en gran medida de su prestigio y de la confianza que despierte**

su actuación. Su función no puede ni debe interferir en los poderes públicos y estos a su turno tienen la obligación de facilitarle la investigación, proporcionándole documentos o testimonios cuando los requiera".[37]

En esta parte encontramos las facultades de los defensores en sus inicios en donde se les facultaba realizar algunas actividades en defensa de sus pueblos ya que fueron elegidos por estos para que se haga respetar los derechos de las personas que eran siempre violentados por las autoridades de las monarquías y sus subalternos, a raíz de la aparición del Ombudsman, ya se puede ver que existe límites para la aplicación de la defensa de los derechos y se convierten en simple recomendaciones a las autoridades, es decir va perdiendo la esencia mismo de lo que en un inicio representaba el defensor del pueblo, claro a sus inicios con otras denominaciones como ya hemos visto en los antecedentes de la defensoría del pueblo.

6. El Defensor del Pueblo en Chile, hemos afirmado, oportunamente que aún existen países que no cuentan con la institución. Uno de ellos es Chile.

[37] Antecedentes del *defensor del pueblo. mafalda v. díaz-melián de hanisch*.http://www.google.com.ec /url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ccsqfjaa&url=http% encontrado el 24 de mayo de 2014

Aun así debemos reconocer que existen antecedentes históricos. La Recopilación de Leyes de los Reinos de Indias de 1680, resultado de las ordenanzas, leyes y disposiciones de gobierno promulgadas por los reyes de España y otras autoridades subordinadas a ellos, estableció un régimen jurídico especial en las Indias. Lo que representó una importantísima contribución pues entre las disposiciones encontramos la protección de los indios a quienes se les reconoce y garantiza el derecho de libertad.

De la lectura de algunos procesos judiciales y políticos de la colonia surge cómo el Fiscal de S.M. protector de los naturales había defendido y protegido con férrea vocación los derechos del indígena.

También en la Constitución Provisoria para el Estado de Chile, 23-10-1818, sancionada durante el gobierno del general Bernardo O'Higgins encontramos otro antecedente jurídico cuyo art. 3 que se refiere a las atribuciones del Senado establece que (S.N)**"en todas las ciudades y villas del Estado habrá un censor elegido por el respectivo Cabildo y con asiento después en los Alcaldes, el que en toda aquella jurisdicción cuidará como el Senado en todo el Estado, de la observancia de esta Constitución, conforme a los dos artículos anteriores; y en las transgresiones que notare así en los funcionarios del pueblo como del campo, oficiará por primera y**

segunda vez al gobernador o teniente para remedio, y en caso que estos no lo hagan eficazmente, dará parte al Senado"[38].

Como podemos observar en el estado Chileno la Defensoría del Pueblo tiene un particularidad donde se nombra un sensor nombrado por el cabildo para cada municipio el mismo que se encarga de hacer la vigilancia de la correcta aplicación de la Constitución

7. Conclusión

El *defensor civitatis* amparaba a las clases humildes aun cuando los poderosos estuviesen revestidos de autoridad. Estaba investido de la *iurisdictio*, nombraba tutores, intervenía en la exacción de impuestos y tenía jurisdicción civil en relación con la clase que protegía. El Defensor del Pueblo (Ombudsman) tiene como finalidad defender a las personas de los abusos de la autoridad y de los funcionarios de la administración pública centralizada o descentralizada. Su competencia está predeterminada y su jurisdicción varía de un país a otro. En algunos, su competencia se extiende a la administración de justicia y en otros a las fuerzas armadas: Finlandia,

[38] Definición de defensor - Q*ué es, Significado y Concepto*. Encontrado en http://definicion.de/defensor/#ixzz31JuGEW9I

Dinamarca, Noruega, Suecia, Alemania, Francia, Gran Bretaña, Canadá, Israel, Australia y Filipinas.

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

> **"El Ombudsman sueco, transformado por la constitución española post-franquista, inspiro a los legisladores de diversos países latinoamericanos, dando lugar al nacimiento de organismos defensoriales autónomos -aparte del antecedente de Puerto Rico (1977)-, en Guatemala (1985), Brasil (1986 en el Estado de Paraná), México (1990), El Salvador (1991), Colombia (1991), Costa Rica (1992), Honduras (1992), Perú (1993), Argentina (1993), Nicaragua (1995), Ecuador (1996), Panamá (1996) y Bolivia (1996); hasta hace algunos años estuvo en agenda en Venezuela, Uruguay y Chile y se espera que estas propuestas puedan retomarse en un mediano plazo."**[39]

[39] Antecedentes del *Defensor del Pueblo*. *Mafalda V. Díaz-Melián de Hanisch*. http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCsQFjAA&url=http% bajado el 24 de mayo de 2014.

DEFENSOR DEL PUEBLO U OMBUDSMAN

Por último, es un **cargo público** que ostenta quien debe asegurar que los ciudadanos no sufran injusticias o arbitrariedades por parte de las autoridades políticas: **"Voy a acudir al Defensor del Pueblo para denunciar este abuso".**[40]

Descripción: En este resumen señalaremos a que se dedica cuando nació y que funciones cumple un defensor del pueblo, institución que fue creada para defender al pueblo contra abusos de nuestras autoridades y demás instituciones.

Es una institución pública, cuya función principal es velar por el cumplimiento y la aplicación de los derechos fundamentales de la persona y vigilar la legalidad de los actos de la administración pública y de las instituciones de carácter privado o mixto que prestan servicios públicos.

¿Qué Funciones tiene.- Es el gendarme por excelencia de la protección y del cumplimiento de los derechos fundamentales que debe garantizar el Estado a los sujetos de esos derechos que son las personas. El Defensor del Pueblo

[40] Julián Pérez Porto y María Merino. (2014).Encontrado en Definición de: Definición de defensor (http://definicion.de/defensor/)

vigila la legalidad de los actos de la administración pública, es decir, que supervisa que los actos de los funcionarios públicos se sometan estrictamente a la Constitución y a las leyes.

¿Cuál es el Origen de esta Institución.- Defensor del Pueblo es el nombre que recibe la institución protectora de derechos fundamentales en muchos países de Iberoamérica, cuyo origen se remonta al Ombudsman sueco, país donde se introdujo hace dos siglos, en el año 1809. La palabra Ombudsman significa el que aboga por otro. En la segunda mitad del pasado siglo XX, se instituyó por toda Europa y en muchos países de América Latina y el Caribe. Hoy día, cerca de un centenar de países han creado la institución del Defensor del Pueblo, con distintas denominaciones, incluyendo la de procurador de los derechos humanos.

Como institución el Defensor del Pueblo está llamado a velar por el cumplimiento y vigencia del Estado democrático de derecho. Particularmente consideramos que el Defensor del Pueblo constituye un mecanismo alterno que tiene el propio Estado, para vigilar el cumplimiento de la Constitución y las leyes en su ámbito.

DEFINICIÓN DEFENSOR DEL PUEBLO U OMBUDSMAN

Defensor del Pueblo.- **"Alto comisionado de las Cortes Generales, designado por estas para la defensa de los derechos fundamentales del individuo, a cuyo efecto puede supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes. Inspirado en la Institución del Ombudsman, está regulado por la ley orgánica"** [41]

Como podemos concluir en la conceptualización que esta institución de la Defensoría del Pueblo expresa que "**es la que nace para hacer respetar los derechos garantizados en la constitución y que son vulnerados por el estado, sus conceptos señalan una responsabilidad enorme sobre este personaje, pero en la adecuación de sus leyes y reglamentos se trastoca este concepto y sus pronunciamientos constitucionales dicen lo contrario como sucede en nuestro ecuador y como ejemplo podemos decir dos caso el del diario el Universo y el caso Jiménez."** [42]

---

[41] Diccionario Jurídico Espasa (2001). Editorial Espasa Calpe S.A. Madrid España, Pág. 465 encontrado en http://www.monografias.com/trabajos5/depu/depu.shtml#ante#ixzz31Jxd05UF

[42] Diccionario Jurídico Espasa (2001). Editorial Espasa Calpe S.A. Madrid España. Pág. 1058

Se manifiesta que es una garantía adicional de los particulares más no es un instrumento del Estado para que sea utilizado o silenciado por el poder estatal, al contrario, es para vigilar que este estado regulado no cometa injusticias con sus usuarios.

Al señalar que es un alto comisionado de las Cortes e independiente de las demás funciones, se entiende que es autónomo y sus decisiones deben ser acatadas como sucede con las demás funciones del estado, entonces como se puede entender un institución que no tiene el poder de hacer cumplir sus decisiones o resoluciones las mismas que no son ni vinculantes a la hora de sancionar un hecho vulnerado por el estado en contra de los particulares.

MARCO DOCTRINARIO

EXPANSIÓN DE LA DOCTRINA.

Garcia A. M. *define que* **"Durante la década de 1950 a 1960, la idea de la institución del Ombudsman se había esparcido por el mundo; sin embargo, la década de los sesenta constituye un nuevo capítulo en la evolución de éste. Este nuevo impulso se debe al hecho de que las Naciones Unidas, específicamente la división de Derechos Humanos, 116 recomendó su adopción como la figura a través de la cual se podía lograr democráticamente la vigilancia permanente de que se cumplieran los derechos humanos básicos. Varios seminarios se llevaron a cabo con el propósito de difundir la idea: en Ceilán, actual Sri Lanka (1959)"**[43]

Buenos Aires (1959), Estocolmo (1962), Jamaica (1967) y Chipre (1968). Otros seminarios promovidos por la Comisión de Juristas117 también promovieron la idea en Bangkok (1965), Colombo (1966) y Estrasburgo (1968); así como también las Conferencias por la Paz Mundial a través de la Ley en Ginebra (1967), Bangkok (1969) y Belgrado (1971).

[43] Antonio Mora y María José Imbernón García. (2003). *El Libro Del Defensor Del Pueblo*. Madrid España.

“El ombudsman: defensor del pueblo y de las instituciones republicanas.

***Jorge Luis Maiorano**.-* **“El Ombudsman o Defensor del Pueblo constituye un control independiente por despolitizado de las autoridades públicas, de sus operaciones administrativas; tiene la posibilidad de asegurarse una administración pública más eficiente por promover reformas administrativas.**

Las razones que provocaron la masiva difusión del Ombudsman a saber:

1) **Creciente intervencionismo del Estado y 2) insuficiencia de los mecanismos de control; en América Latina se le suman otras dos razones; la recurrente inestabilidad institucional y la condición de países subdesarrollados que ellos revisten.**

El derecho hispánico aplicó en Indias órganos que bien pueden ser considerados afines al Ombudsman; tal el caso del Procurador General de la Ciudad, quien formulaba las peticiones de interés colectivo ya fuera ante el propio cabildo, o ante las demás autoridades.

En 1983, se funda el "Instituto Latinoamericano del Ombudsman", con sede en Caracas, Venezuela, a raíz de la

labor desarrollada por el mismo, se han fundado en diversos países del área Capítulos Nacionales del Instituto Latinoamericano (Costa Rica, Venezuela, Chile, Uruguay, Paraguay y Argentina).

Argentina, Brasil, Costa Rica, Chile y Uruguay presentaron ya, proyectos de creación a nivel nacional; en Argentina a nivel provincial ya existe institucionalizado en la Prov. de San Juan, Córdoba, Río Negro, Salta, La Rioja, San Luis, Santa Fe; en el Territorio de Tierra del Fuego y en la Ciudad de Buenos Aires.

Brasil, lo ha institucionalizado en algunas ciudades del interior del país, Panamá, cuenta con el Ombudsman del Canal de Panamá, en Perú está previsto en la Constitución de 1979, etc."[44]

Este autor nos indica que papel desempeña la defensoría del pueblo, y que papel cumple así como funciona este organismo del estado y que en realidad no existe la independencia que debería tener esta institución.

[44]El ombudsman: *defensor del pueblo y de las instituciones republicanas* (2014). Encontrado en http://www.infojus.gov.ar/doctrina/daca920456-maioranoombudsman_defensor_pueblo_las.htm;jsessionid=ydxis7o8f89p14rcqntl1wrbe?0&bsrc=ci#

Nos demuestra que su aparición se hace posible para aplacar los reclamos de los pueblos que por su inestabilidad en América Latina se estaba sucediendo y es así que se da paso a la creación de este organismo en la mayoría de países de América Latina, pero también podemos decir que estos avances fueron dándose por la lucha que llevaban las organizaciones de las distintas capas sociales por la constante violación de los derechos humanos y de todos los derechos constitucionales de los distintos países y una forma que se buscó para aplacar resto es incorporando estos aparentemente nuevos beneficios en las constituciones y leyes de las Repúblicas Latino Americanas.

Es así que se han creado barias instituciones de defensorías en algunos países de nuestro continente Americano y es más se ha creado el "*Instituto Latinoamericano del Ombudsman"* el mismo que acoge a las defensorías de Latinoamérica.

Esto se ha proliferado claro está a partir de la segunda guerra mundial donde se cometieron los más grandes asesinatos por parte del estado Italiano, Español, Alemán lo que dio origen a incorporar en sus ordenamientos jurídicos la defensorías del pueblo como l caso de España.

Según la Constitución Española. La Defensoría del Pueblo: es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa establecida por

ley para velar por: **"el cumplimiento de los derechos, especialmente de las minorías; la vigencia de las garantías y la divulgación de los DD. HH"**[45]

Como sabemos la Constitución de España es la Guía de la Constitución nuestra y por lo tanto tiene las mismas facultades legales hasta donde tiene que llegar esto es a vigilar el cumplimiento de los derechos garantizados en la constitución y si es que se vulnera estos derechos se recomienda que no lo hagan y hasta allí no más lo único que puede llegar a decidir es una mediación o una resolución que en último de los casos no es vinculante que puede o no ser recogida por la autoridad competente.

SEGÚN MARÍA TERESA PAREJA ROSALES DE CONRAD.- DEFINICIÓN, ORIGEN E HISTORIA, DESARROLLO HISTÓRICO Y FILOSÓFICO DE LA IDEA DEL OMBUDSMAN.

> **"Antes del surgimiento de la institución del Ombudsman, como se lo conoce hoy en día, existieron varias figuras que, por sus características similares y sobre todo por su objetivo común, pueden ser tomadas como antecedentes.**

[45] CPE Art. 218; Ley Nº 1818 Arts. 1, 5

El ejercicio del poder da lugar a conflictos entre gobernados y gobernantes; por ello desde siempre el hombre buscó mecanismos de solución y control, así como de amparo, debido a las arbitrariedades que las autoridades podían cometer en el ejercicio de sus funciones. A través de la etnología sabemos que los antiguos reyes egipcios tuvieron en sus cortes funcionarios para recibir quejas. Moisés nombró a enviados especiales para que recibieran las quejas de los hebreos. En la antigua Grecia, existieron en algunas polis varios funcionarios oficiales encargados del control de la Tesorería; sin embargo, esta competencia de vigilancia y control podía extenderse por sobre todos los funcionarios. En Atenas, los ciudadanos y los extranjeros tenían la posibilidad de quejarse del funcionario con el competente Euthynoi, el cual debía observar que los funcionarios cumplieran con la resolución del Consejo, para lo cual podía también actuar por propia iniciativa. En Esparta, el órgano de control más conocido fue el Ephorat, establecido en la mitad del siglo VII a. C., elegido por un período de un año, que debía vigilar las actividades estatales, inclusive el ejercicio de las funciones del rey y el cumplimiento de las leyes por los vecinos del lugar. Actuaban de jueces en litigios de derecho

privado y ejercían una competencia casi sin limitaciones en el ámbito penal"[46]

Podemos entender que la idea de la defensoría del pueblo para defender los derechos de los ciudadanos estuvo desde que la sociedad se va formando es decir a partir que la sociedad se divide en clases y la una impone sobre la otra se hizo necesario un receptor de los reclamos de la clase dominada en contra de la dominante y es así que en los antiguos pueblos como Egipto, Grecia ya hicieron uso de estos instrumentos, pero esto es a partir que se va agudizando la crisis de los sistemas de dominación político cuando las injusticias eran insostenible se procedía a crear estos espacios para que se aplaque los levantamientos de las masas inconformes.

ANÁLISIS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SEGÚN LA CONSTITUCIÓN ECUATORIANA 2008.

Generalidades.- Con el curso de la historia se han venido presentando cambios en las ideas políticas, sociales, culturales, económicas, filosóficas, jurídicas de todas las sociedades y democracias del mundo , a pesar de que la globalización de la información es el paradigma sobre el cual descansa en

[46] El Defensor Del Pueblo. (2004). *Un estudio con especial referencia al Ecuador Programa Estado de Derecho para Sudamérica Uruguay*. Pág. 21

los actuales momentos el andamiaje de los sistemas sociales del mundo , no es menos cierto que las realidades de los cambios efectuados en los países del globo son tan distintas y tan diferentes cuantos países y sociedades existan en el hemisferio.

De lo dicho podemos expresar que en las experiencias de los países latinoamericanos y en nuestro caso ecuatoriano no ha sido la solución a los problemas la adopción de modelos económicos de libre mercado, de desarrollo basados en el capital ni el sistema jurídico legalista imperante, sino se ha venido presentando la oportunidad histórica de darle un giro a este estado de cosas y mirar hacia el desarrollo humano, sus derechos y al fortalecimiento de las instituciones que lo componen para de esta manera lograr una sociedad y un Estado bien estructurado con un ordenamiento jurídico garantista en donde prevalezca los derechos de los ciudadanos y en verdad libre, democrático y soberano y sobre todo exento de cualquier presión interna o externa.

En relación al tema a tratarse el de la Defensoría del Pueblo, institución que de uno u de otro modo surge en respuesta a los abusos que venía cometiendo la administración pública , los atentados a los derechos de las personas , la discrecionalidad de las autoridades públicas , la criminalidad galopante, la corrupción incesante, el descontento en general de toda la población , que, de

acuerdo a sus exigencias sociales ha visto la necesidad imperante de fortalecer las instituciones a través de otra institución de promoción y protección de derechos. Para tales efectos como ya lo dijimos surgió ya en el mundo y al cabo de los años se acento en la realidad latinoamericana y ecuatoriana la figura del Ombudsman o Defensor del Pueblo.

Volviendo al tema de los cambios en las sociedades y los países, en el nuestro, en su desenvolvimiento histórico y producto de las ondas criticas al modelo neoliberal se produce una ruptura del sistema que da paso a una nueva corriente de pensamiento en lo económico, político, social y jurídico, que con la venida de un nuevo gobierno y con este la impulsión e instalación de la Asamblea Nacional Constituyente de plenos poderes, la misma que expide una nueva constitución, que luego de ser sometida a un referéndum aprobatorio, entra en vigencia en octubre del 2008 y que serviría de base para efectuar los cambios institucionales en el país. y que además responde a las exigencias de la sociedad ecuatoriana representada en el movimiento indígena, las organizaciones sociales que lucharon por algunas décadas en contra de privatizaciones, feriado bancarios, atentados a derechos humanos, etc.

De esta manera el Ecuador se erige como un Estado Constitucional de Derechos y Justicia y con algunas otras características que las enumera el

artículo uno de nuestra Carta Magna. Como una de las novedades de esta actual constitución tenemos la incorporación de una nueva función o poder del Estado" la Función de Transparencia y Control Social (Quinto Poder) nueva función del Estado que tiene la tarea de controlar y fiscalizar a las entidades del sector público y personas naturales y jurídicas del sector privado que ejerzan actividades de interés público. Esta función más del Estado estará conformada por el Consejo de participación Ciudadana, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las Superintendencias. Dentro del análisis del tema escogido haremos especial mención a la clásica división de poderes en los estados clásicos liberales y que la desarrollo Montesquieu, puesto que con estas nuevas concepciones se da lugar a otras funciones del Estado rompiendo así la clásica corriente.

Particular importancia tiene el tratamiento de este tema en nuestra realidad jurídico constitucional que consagra como ya lo anotamos al Ecuador como un Estado Constitucional de Derechos y justicia, en la que la protección de los derechos es la piedra angular sobre la cual descansa el ordenamiento jurídico vigente. De ahí que la Defensoría del Pueblo como órgano de protección y promoción de derechos tiene un enfoque diferente al conceptualizado en la anterior constitución. En tal virtud surge el análisis y critica de este órgano, el mismo que se lo ha ubicado dentro de la Función de transparencia y Control Social , función o poder destinado al control y fiscalización de las entidades del sector público y privado y por lo tanto como entendemos a la Defensoría del

Pueblo como el órgano encargado de la promoción y protección de los derechos de las personas, nace de esta manera la interrogante que la trataremos de desentrañar , de su ubicación y la puesta en el tapete de la discusión sobre su nuevo papel, misión y visión dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano en vigencia.

SEGÚN AB. JOHNNY ICAZA GUSTINES, VACÍOS LEGALES EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN CUANTO A LA CONTEMPORÁNEA Y EL PROCEDIMIENTO.

Se debe agregar a continuación del nombre de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la expresión "y usuario".

> **"Del procedimiento a cargo de la Defensoría del Pueblo a través de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Usuario o del Comisionado Provincial, no se está cumpliendo en su totalidad.**
>
> **En el capítulo V de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que trata De las Responsabilidades y obligaciones del proveedor, en su artículo 18, se debería incorporar una**

garantía técnica, adicional a la garantía de reparación o reposición que debe tener todo bien comercializado"[47].

En el capítulo VI de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que trata de los Servicios Públicos, en su artículo 32, es necesario agregar una obligación al proveedor de servicios públicos por vicios ocultos, protegiendo al futuro consumidor y usuario, en cuanto a deudas contraídas por el anterior usuario de servicios en una vivienda u oficina;

Se debería incluir un acápite en el capítulo S9 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en cuanto que el proveedor será responsable de la comercialización de preparados de bebidas alcohólicas, cócteles o como se les denomine.

La facultad otorgada en el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a la Defensoría de Pueblo para conocer y pronunciarse motivadamente sobre las quejas; debería quitársele la facultad de pronunciarse motivadamente.

[47] Ab. Johnny Icaza Gustines, vacíos legales en la ley orgánica de defensa del consumidor en cuanto a la contemporánea y el procedimiento.

En cuanto al procedimiento estipulado en el artículo 82 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor estos deben ser los más informales e inmediatos posibles, Se debe eliminar en toda la ley la palabra reclamo, por cuanto el procedimiento más usado es el de queja o el de la denuncia.

Se debería incorporar un artículo en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que distinta a los consumidores de los usuarios.
Además, que incorporar un artículo que señale los requisitos para plantear una queja, reclamo o denuncia.

En lo que respecta a la competencia sobre el conocimiento, juzgamiento y sanción de las infracciones a las normas contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la práctica, se le crea una confusión al consumidor y usuario, en tal virtud considero que el capítulo XIV de la competencia y el procedimiento se lo debería cambiar por la denominación "de las Autoridades", adicional todos los artículos 'respectivos. Que las quejas puedan ser receptadas informalmente ,en la Defensoría del Pueblo, sea esta en la Dirección Nacional del Consumidor y Usuario, con la participación de los Comisionados Provinciales, y una vez investigada y solicitado los informes respectivos, sin resolución, ni informe motivado, plantear la respectiva denuncia, ante los Jueces Especiales a la autoridad que conozca, juzgue y sancione sobre las infracciones o contravenciones de cualquier otra naturaleza

a las normas de la Ley Orgánica de Defensoría del Consumidor, como lo estipula el arto 393 del Código de Procedimiento Penal, reconociendo como Juez Especial de Primera Instancia los Comisarios Nacionales y Juez.

Especial de Segunda instancia los Intendentes, Subintendentes de Policía, para que conozca las apelaciones y reclamos por daños y perjuicios, dicha sugerencia es porque cuentan con infraestructura y presupuesto propio.

En la parte principal de mi estudio estimo que se debería reemplazar el capítulo XIV de la Ley de Defensa del Consumidor Usuario, en cuanto a la competencia y el procedimiento por la denominación ''De las Autoridades" y todo su contenido debe centrarse al principio de gratuidad, informalidad e inmediatez y que esté acorde con la defensa del consumidor y usuario.

Puedo concluir que la dialéctica nos enseña que la investigación teórica y la práctica es el resultado del estudio científico en defensa del consumidor y usuario y el porqué de su justificación al tema propuesto en cuanto al establecer "los vacíos legales de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en la competencia y el Procedimiento" y, sus incidencias en tres aspectos fundamentales: Importancia socio-jurídica, relación socioeconómica y factibilidad de aportar científicamente para la solución de conflictos jurídicos derivados de la relación proveedor consumidor usuario.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, nace propiamente en el Derecho Romano, luego en el Código Civil y en los diferentes códigos que fueron apareciendo para vida jurídica de la sociedad pero de manera indirecta En la Legislación Comparada, ya aparece en gran escala la defensa del consumidor, en leyes y en códigos, además, se han formado instituciones, pero con la novedad, especialmente en Latinoamérica que se lo consideró como una institución al "consumidor", incorporándolo como sujeto de protección en una ley orgánica, apartándola de una codificación general a una ley especial, considerada anteriormente parte de un código o ley, en los temas de alimentos, salud, educación, etc.; de ahí que es necesaria su clasificación, calificación y conceptualización, para identificar al consumidor como tal y en los actos y áreas en las que participa.

Con estas propuestas de reformas, les recuerdo a las instituciones a través de sus funcionarios, sean éstas autoridades sancionadoras o no, que están comprometidas él proteger al consumidor y usuario, y para ello está el Defensor del Pueblo, que adicionalmente conocerá o resolverá sobre las quejas o reclamos que se ponga para su conocimiento, por otra parte están las autoridades sancionadoras para los que no acaten las normas estipuladas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo estos transitoriamente, a los Intendentes, Subintendente de Policía y a los Comisarios Nacionales,

como Jueces de Contravenciones en dicha Ley. A los órganos de control, al gobierno, a través de los ministerios de salud, de relaciones de exteriores, de educación, de información, de gobierno, etc., por mandato constitucional, tienen el deber de velar y garantizar los derechos de las personas como derechos civiles o colectivos, conforma a lo previsto en los capítulos II y V de la Constitución Política de la República.

Espero que las recomendaciones sean acogidas por las autoridades y funcionarios o representantes del pueblo ecuatoriano en las diferentes esferas gubernamentales o políticas; en fin, para que sean enmarcados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, o por lo menos que sirvan para cambiar el procedimiento y definir con claridad la competencia hacia las autoridades que conozcan, resuelvan, y sancionen las infracciones estipuladas en la misma.

"Quedan todavía normas dispersas en la Constitución Política de la República, Códigos Civil y Procedimiento Civil, Código Penal y Procedimiento Penal, decretos o resoluciones de los ministerios o de instituciones estatales, que deben ser incorporadas algunas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y otras derogadas para una correcta aplicación de la Ley nos comprometeríamos todos por ser

también cada uno de nosotros consumidores y usuarios, en la que tenemos obligaciones y responsabilidades que cumplir y exigir. [48]

[48] Revista Jurídica De La Universidad Católica De Guayaquil, bajado el 8 de junio del 2014

MARCO JURÍDICO

Cuando nos referimos al marco jurídico nos estamos refiriendo a las normas aplicables con el tema propuesto, en el caso de esta investigación nos referiremos a las Constitución de la República del Ecuador, Tratados y Convenios Internacionales, Ley Orgánico De Defensa Del Consumidor Código Civil

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La Constitución de la República del Ecuador que fue expedida el 20 de octubre del 2008, exalta los derechos de las personas y establece una normativa que da potestades para sancionar a quien incumpliera la norma, pero que sucediera si esta no establece dicha sanción. Por lo expuesto se cree conveniente plantear una norma que sancione a las personas que producen daño moral a la parte procesada, es así que el artículo. 66 establece que reconoce y garantizará a las personas: y de esta manera en su numeral 23. Determina que **"El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo".**[49]

Hay que tomar muy en consideración que nuestra Carta Magna en su Capitulo Sexto que trata de los derechos de la libertad de las personas, menciona muy claramente que todos tenemos el derecho de dirigir nuestras quejas y peticiones individuales, recibiendo así de las autoridades una respuesta motivada con fundamentos en la norma vigente, pero no hay que dejar de lado que esto debe estar prescrito dentro de estas para ser sancionado, si bien se conoce que nadie puede ser sancionado si no existe una norma que establezca su sanción, sabiendo que la Constitución es una norma garantista de derechos

En cuanto a materia penal demos indicar que hay citación respecto del auto cabeza de proceso en los juicios de oficio y con la demanda de querella en los juicios de acción privada. La citación no sólo mira a aspecto de validez procesal. Se refiere ante todo al cumplimiento de una garantía constitucional. Al efecto del Art.19 numeral 17 e) de la Constitución Política.- **"expresa que nadie puede ser penado sin juicio previo ni privado del derecho de defensa en cualquier grado y estado del proceso. El que es detenido debe saber el motivo de su detención"[50].** Es obvio que para que una persona sepa que se sigue juicio en su contra habrá de ser citado en la forma que determina la ley. Hay casos de excepción cuando el procesado ha evadido

[49] Constitución de la República del Ecuador, Capitulo Sexto de los derechos de libertad, Artículo. 66
[50] Constitución de la República del Ecuador, Capitulo Sexto de los derechos de libertad, Artículo. 19, numeral 17

la acción de la justicia con la fuga o se trate de persona desconocida. En este caso la citación se hará al defensor de oficio nombrado.

Si tomamos en consideración el articulo 66 numeral tres, literal a de este cuerpo legal podemos llegar a la conclusión que se expresa garantías para el daño moral como podemos observar a continuación: **"art. 66.- se reconoce y garantizará a las personas: 3. el derecho a la integridad personal, que incluye: a) la integridad física, psíquica, moral y sexual"[51],** podemos darnos cuenta que existe una norma para no vulnerar este derecho a las personas.

Ahora bien tomando en consideración los derechos de las personas que actúan dentro del proceso y establecemos que la misma Carta Magna en su articulado expresa estas garantías básicas, teniendo una justicia gratuita y sin dejar en indefensión a ninguna de las partes, sin vulnerar sus derechos y garantías y porque no establecerlos para aquella persona que producen daño moral y expone un informe malversando la verdad de los hechos, pues es así que el artículo 75.- expresa textualmente lo siguiente **"…Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de**

[51] Constitución de la República del Ecuador, Capitulo Sexto de los derechos de libertad, Artículo. 66

inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley…"[52]

Pues nuestra carta magna en el capítulo octavo de los Derechos de Protección, expresa como se lo vio anteriormente que todos tenemos derecho al acceso gratuito y a la justicia efectiva, haciendo que no se vulneren nuestras derechos constitucionales y dándole así una normativa para hacerlos acatar, pero que sucede si esta norma no existe, se estaría vulnerando dicho derecho, de que sirve tener el acceso gratuito a la justicia si no está tipificada la norma para ser sancionada, es por ello que he visto conveniente expresar textualmente el artículo 76 pues establece que en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido, proceso que incluirá las siguientes garantías básicas, y es así que es su literal **j)** reconoce textualmente lo siguiente **"Quienes actúen como testigos o peritos estarán obligados a comparecer ante la jueza, juez o autoridad, y a responder al interrogatorio respectivo".**[53]

En la historia del Derecho la persona ha disfrutado de bienes materiales que integran su patrimonio y que en doctrina las facultades para protegerlos se

[52] Constitución de la República del Ecuador, Capitulo Octavo de los Derechos de Protección, Artículo. 75
[53] Constitución de la República del Ecuador, Capitulo Octavo de los Derechos de Protección, Artículo. 76

representan por los derechos patrimoniales. Y, conjuntamente los llamados derechos personalísimos que tienen a proteger los bienes inmateriales de carácter trascendental connaturales a la persona entre los que prevalecen el derecho a la vida y a la integridad personal, el derecho a la libertad y el derecho al honor.

Tales bienes y los derechos que nacen de ellos se encuentran especialmente protegidos en la constitución de nuestro país así como en las leyes que rigen las relaciones entre los individuos. De tal naturaleza son importantes estos derechos que se han convertido en garantías constitucionales cuya violación es sancionada en forma excepcional en razón de que los bienes y derechos que protegen las garantías constitucionales son inalienables e imprescriptibles. Esto significa que el derecho a preservar la vida no puede ser objeto de transacción, transferencia o limitación de ninguna especie; que el derecho a la libertad no admite condicionamiento alguno y es imprescriptible en el sentido de que el decurso del tiempo no agota o extingue la facultad de preservarlo; y significa, igualmente, que el derecho al honor y a la dignidad no es susceptible de transa o limitación de ninguna especie. Lo que no quiere decir, ni mucho menos, que cuando un acto lesiona estos derechos, ese acto puede ser objeto de prescripción si la víctima de la lesión no interpone la correspondiente acción judicial para perseguir la sanción del ilícito cometido.

CONVENIOS Y TRATADOS INTERNACIONALES:

Ante la violación de derechos debemos rescatar el valor del derecho internacional como un sistema que funcione y que permita la justiciabilidad de los derechos humanos y por lo tanto sea un precedente en la defensa del derecho humano violado, una progresión en la defensa de la vida y por otro lado él sea el impulso de la institucionalización y la capacidad pública del estado de responder a las necesidades, por lo tanto en el presente trabajo vamos a tratar de convenios y tratados internacionales con el ánimo de dar realce al mismo:

CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS SUSCRITA EN LA CONFERENCIA ESPECIALIZADA INTERAMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS (B-32)

El CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS fue elaborado del siete al veintidós de noviembre de 1969, y se lo llamo (Pacto de San José) se lo realizo en Costa Rica en este se Reconoce que los derechos esenciales del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado.

Sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana, razón por la cual justifican una protección internacional, de naturaleza convencional coadyuvante o complementaria de la que ofrece el derecho interno de los Estados americanos, es así que el **artículo ocho** de las Garantías judiciales en su numeral uno establece lo siguiente:

> "Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter".[54]

Este tratado fue creado con el ánimo de no dejar en vulnerabilidad y dar protección por medio de garantías, reconociendo los derechos de las personas, es así que se establece en este artículo el derecho a ser oído, por un juez o tribunal competente, dando así una normativa para que todos los países que firmaron el tratado no vulneren los derechos de sus ciudadanos.

[54] CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS "PACTO DE SAN JOSÉ DE COSTA RICA, articulo 8 numeral 1.

DECLARACIÓN AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE:

(Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana. Bogotá, Colombia, 1948) la misma que dispuso la creación de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Históricamente fue el primer acuerdo internacional sobre derechos humanos.

La Declaración está antecedida por varios considerandos y consta de un preámbulo y dos capítulos; el primero dedicado a los derechos y el segundo a las obligaciones. En total está integrada por 38 artículos.

Y tomando referencia al articulado, nos fundamentamos en el artículo XXIV, determina el derecho de petición, que textualmente nos dice:

"Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución".[55]

[55] DECLARACIÓN AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE, (Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana. Bogotá, Colombia, 1948), artículo XXIV derecho de petición

Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades. Competentes, normalmente ante los gobiernos o entidades públicas, por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo, En los países anglosajones las peticiones fueron una forma muy común de protestar y solicitar algo a la Cámara de los Comunes durante los siglos XVIII y XIX, siendo la más grande, la petición de los Cartistas. Aún hoy se presentan peticiones aunque en menor cantidad, pero si se debe reconocer estas peticiones por las partes para poder en forma alguna justificar los errores dentro del proceso.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR.

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

personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.

***La Constitución**, en su artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo*

> **"tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:**
>
> **1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.**
>
> **2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.**

3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas"[56].

El artículo 216 *indica que* **"Para ser designado Defensora o Defensor del Pueblo será necesario cumplir con los mismos requisitos exigidos para las juezas y jueces de la Corte Nacional de Justicia y acreditar amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos. La Defensora o Defensor del Pueblo tendrá fuero de Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad en los términos que establezca la ley.**

El Defensor del Pueblo puede, además, emitir censura pública en contra de los responsables materiales o intelectuales de actos o comportamientos contrarios a los derechos humanos; así como pronunciamientos públicos en los casos sometidos a

[56] ***La Constitución***, *artículo 215, Defensoría del Pueblo*

su consideración, con criterios que pasan a constituir doctrina para la defensa de los derechos humanos."[57]

Dentro de la Constitución podemos encontrar las facultades que le otorga la constitución al Defensor Del Pueblo que al parecer son ambiciosas por su contenido, así tenemos la facultad de emitir censura previa a las autoridades entre otras facultades pero que no son suficientes y es más ya dentro de la ley orgánica se limita su actuación y que concluye emitiendo un informe u llegando a una mediación o en otros caso no se ha pronunciado por ser la queja en contra de altos funcionarios del estado.

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

Para poner en práctica estos preceptos constitucionales se elaboraron las leyes pertinentes.

[57] http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57 bajado el 25 de mayo de 2014

ANTECEDENTES DE LA LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR

Una vez aprobadas las reformas constitucionales que crearon la Defensoría del Pueblo, varios sectores sociales organizados y grupos políticos se interesaron también en gestionar una ley orgánica para regular la organización y funcionamiento de la nueva institución, para lo cual presentaron al congreso varios proyectos.

Congreso de sus Propuestas.-Varias fueron las ideas recogidas de las diferentes organizaciones sociales, pero sobre todo quienes pusieron más interés en presentar el proyecto de ley fueron las organizaciones de derechos humanos que por intermedio del diputado Miguel Lluco Tixe, de Pachakutic-Nuevo País, ingresaron el proyecto de Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo por Secretaría del Congreso en septiembre de 1996. Quince organizaciones de la sociedad ecuatoriana como el Frente Ecuatoriano de Derechos Humanos, la Coordinadora Política Nacional de Mujeres, la Asociación Cristina de Jóvenes, el Movimiento Ciudadano, el Comité de Apoyo a Refugiados y Desplazados por la Violencia, el Comité de Familiares contra la Impunidad, la Federación de Barrios de Guayaquil, la Agencia Latinoamericana de Información y Red Hermandad y Solidaridad— elaboraron

el proyecto con el auspicio de varios legisladores de diferentes bloques legislativos.

La exposición de motivos de este proyecto destaca lógicamente la tarea que el Defensor del Pueblo ha de observar por

> **"promover el conocimiento, respeto y observancia de los derechos humanos: individuales, colectivos y de los Pueblos, así como para prevenir su violación excitando a los poderes públicos y a los ciudadanos en general para que los respeten y los defiendan de cualquier desconocimiento. De singular importancia en la propuesta resulta el artículo 4, sobre la fórmula de elección del Defensor del Pueblo "de una terna enviada por un colectivo de organizaciones sociales que estará constituido por un representante de cada uno de los siguientes sectores: derechos humanos, mujeres, niños, ambientalistas, afro-ecuatorianos, indígenas, trabajadores e Iglesia", puesto que en ella se pretendía abarcar los derechos Legislativa de lo Civil Penal había actuado como receptora y a la vez gestora de inquietudes dentro de los bloques políticos que la conformaban.**

Derechos y objetivos de todos los grupos organizados de la sociedad civil y en cierta forma tener una suerte de representante directo de los varios intereses que se recogen dentro del parámetro de derechos fundamentales. El período que se propone de duración del cargo es de cinco años, con posibilidad de reelección por una sola vez; esta disposición lleva implícito el propósito de garantizar su independencia al no hacer coincidir su período de mandato con los de los poderes del Estado, y, de otra parte, evitar que se haga un cacicazgo del cargo. Entre los requisitos, "se precisa además ser una persona de probada solvencia moral, independiente de toda filiación partidista o de movimientos electorales durante los dos últimos años anteriores a su elección"[58].

FACULTADES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO.

Ordoñez *expresa que* **"En la doctrina hemos encontrado una gran diversidad respecto a las facultades de las cuales se dota al Ombudsman, al Defensor o a los Comisionados.**

[58] http://www.dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57 bajado el 25 de mayo de 2014

Indudablemente esta situación responde a varios factores de los que algo se ha mencionado. La realidad social, política, económica y cultural de cada pueblo son elementos decisivos, así como los factores externos de influencia en el momento histórico en el cual nace la figura. En el caso de Latinoamérica. "[59]

Competencia.- ¿Cuál es la competencia de la defensoría del pueblo?

a.- Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.

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

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

[59]Pedro Bolívar Ordoñez Santa Cruz. Universidad de Cuenca Diplomado Superior en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales

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

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

C.- **"Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos.**

El Defensor del Pueblo supervisa la adecuada prestación de los servicios públicos de luz, agua, teléfono, salud, entre otros, que sean brindados tanto por instituciones públicas como privadas.

En estos casos los usuarios deben plantear su reclamo primero ante la empresa que brinda el servicio y luego al organismo supervisor. Si en estos procedimientos no se respetan los derechos de los usuarios, se podrá acudir a la protección que ofrece la Defensoría del Pueblo[60]

[60] Wikipedia bajado el 4 de mayo del 2014

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

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

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

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

del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo.

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

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

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

Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones.- Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción.

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

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

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

Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley"[61]

Como podemos ver las competencias de la Defensoría del pueblo son limitadas a partir del Art. 81 de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor se

[61] Revista Jurídica De La Universidad Católica De Guayaquil, bajado el 8 de junio del 2014

le faculta conocer y en el Art. 82 se radica la competencia pero solo como mediador y si no se pone de acuerdo las partes se procede a levantar un informe que este será remitido al juez de contravenciones, el mismo que podrá acoge de acuerdo a la sana critica, es decir no de vinculación obligatoria.

Por lo que es menester las facultades de la defensoría del pueblo son muy limitadas y no puede de esta manera hacer una verdadera defensa de los derechos de los quejosos por cuanto de no llegar a una transacción o mediación se constituye en un simple pasatiempo ya que bien pudiere acudir a la justicia ordinaria que tortuosa y cuesta el derecho de un abogado patrocinador.

En caso de apelación se tiene que acudir a la justicia Ordinaria esto es ante un Juez de lo Penal y si existen daños y perjuicios se tiene que proceder de acuerdo con lo que dispone el Código de Procedimiento Penal en su

"**Art. 391, cuando se trata de que la justicia sea rápida oportuna cosa que bien puede hacerse en la misma defensoría por tratarse de una infracción del estado contra los particulares ya que la defensoría nació por los abusos cometidos por los gobernantes**"[62]

[62] Dirección nacional de defensa del consumidor. (2005). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Pág. 48.

Según: Gonzalo Velandia Cantor.- En realidad, el ensanchamiento de la base de la legitimación procesal es una de las facetas naturales de la modernización del derecho, que ya no solo admite la mera demanda individual del portador de un derecho subjetivo, sino, además, la de otras personas menos aforadas pero que no obstante alcanzan a exhibir un grado de interés suficientemente protegido como para pasar el umbral de los tribunales. El reconocimiento o no de la existencia de derechos colectivos a favor de determinados grupos o colectividades, ha devenido en una de las cuestiones jurídico–políticas más interesantes del momento.

Hay numerosos derechos (derecho a la vida, a la libertad personal, a la dignidad, a la libertad de pensamiento) que son perfectamente ejercitables y aplicables en forma individual.

> "**Junto a ellos existen, sin embargo, otros derechos de carácter social o político (huelga, asociación, reunión) cuya puesta en práctica sólo tiene sentido si se ejercita en forma colectiva. No parece caber duda alguna, por lo tanto, en lo referente a la posibilidad de un ejercicio colectivo de los derechos humanos.**

Un tanto más polémica resulta la posibilidad del reconocimiento de una titularidad colectiva de los derechos humanos. Esta es una cuestión sobre la que han corrido ríos de tinta – y de sangre – desde los inicios de este siglo. Ya en los tratados posteriores a la I Guerra Mundial se le otorgó, por ejemplo, una atención especial a la protección de las minorías étnicas".[63]

Según el Dr. Alfonso Zambrano Pasquel.- *El Ombudsman o Defensor del Pueblo E-Mail.-*

"No existen muchas instancias donde presentar inconformidades. Los tribunales generalmente son lentos, formalistas y costosos. Cada día es más vigorosa la corriente internacional preocupada por la efectiva protección de los derechos humanos. Si bien es cierto que ya se contaba con recursos y tribunales administrativos para defender los legítimos intereses de los gobernados, el Ombudsman cuenta con ventajas importantes sobre los instrumentos tradicionales.

[63] Revista De Derecho Público, (2010), editorial Rubinzal Culzoni. Pág. 11 a 49, Buenos Aires.

La propuesta es que la Defensoría del Pueblo sea autónoma, expedida, antiburocrática, ágil, con la finalidad de controlar el poder en beneficio de la libertad, la igualdad y la seguridad jurídica. La sociedad ecuatoriana debe exigir de la función pública, eficiencia, honestidad, apego a la ley y respeto a la dignidad humana".[64]

Como podemos apreciar durante este proceso la defensoría del pueblo debe de ser la garantista de los derechos de los ciudadanos y la naturaleza y al ser una institución de esta naturaleza y con una autonomía debe de contar con la facultad sancionadora como son las demás instituciones o poderes del esta de carácter independiente, así podemos referirnos al Consejo Nacional Electoral que tiene autonomía y poder sancionador en periodo de elecciones.

Debemos recuperar lo que en un inicio desde el Derecho Romano se instituyó y es más tenía el poder de vetar las leyes que no estaban acorde con los intereses de los plebeyos, claro que esto también ha sido fruto de la organización y la consecuencia de los abusos y corrupción que pululaba en

[64] Revista Jurídica de la Facultad de Derecho de la Universidad De Guayaquil. bajado el 11 de mayo del 2014.

las esferas de la autoridades de aquel entonces y esto era como un amortiguamiento a los intentos del pueblo por su libertad.

LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Origen.- **"Las leyes de defensa del consumidor se han dado, históricamente, en países de economía desarrollada; en que, superadas las diferencias existentes entre el capital y trabajo, por el establecimiento de una forma más justa de organización social se trasladó la atención del Estado en la protección de un sector social más numeroso y débil, como es el de los consumidores, que sufrían los efectos de abusos constantes por parte de los proveedores.**

En realidad, estos problemas surgen como consecuencia de la sociedad de consumo, producto de la producción en masa y la aplicación de los contratos en serie; en los que, por lo general, el proveedor impone sus condiciones y el consumidor se somete a ellas.

En sus inicios fueron los propios consumidores quienes se organizaron para la defensa de sus intereses, ejerciendo fuertes presiones sobre la opinión pública para obtener un mejor tratamiento en los precios, una mejora en la calidad de los productos o la prevención o disminución de los riesgos que significaba el consumo de ciertos bienes; en otras, el Estado estableció reglas aisladas, como controles elementales sobre ciertos productos; normas legales mínimas en protección a los consumidores, interpretaciones o restricciones especiales sobre determinadas cláusulas de los contratos celebrados en serie o de simple adhesión."[65]

En nuestro país, si bien existieron varios proyectos de Ley en este sentido, no llegaron a prosperar por la oposición de los productores de bienes y servicios; si bien, es preciso reconocer que existían leyes en que se incluían disposiciones aisladas de protección al consumidor; en especial, con respecto a productos farmacéuticos y fitosanitarios; o, al control de precios y calidades, en general.

[65]http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=369&Itemid=32 bajado el 8 de mayo del 2014.

Naturaleza y objetivos (Capítulo I).- El objetivo de esta ley es la defensa y protección de los derechos del consumidor (Art. 2), estableciendo como derechos de éste (Art.) a)El derecho a la seguridad alimentaria; b) El derecho a la seguridad de uso; c) El derecho a los servicios básicos, obtención de calidad, cantidad y precios justos; y, a la selección de productos y servicios; d) El derecho a la información veraz, correcta y completa; e) El derecho a la reparación e indemnización de perjuicios; f) El derecho a presentar los reclamos directamente o por medio de los organismos especificados en la ley; y, a un justo y rápido procedimiento ; g) El derecho a la educación del consumidor; y, h) El derecho a que se prevengan acciones y omisiones que atenten contra la salud, la vida y la economía de las personas.

Este catálogo bastante amplio de derechos no es, sin embargo, suficientemente desarrollado en la ley; por lo que los límites de su alcance deberán ser determinados en la práctica, como efecto de la aplicación particular de la Ley; lo cual desde el ángulo de interés de los consumidores puede ser positivo; pues, permitirá experimentar una fluida aplicación del derecho, siendo los jueces quienes delimiten su real extensión. Desde el punto de vista de los proveedores, este sistema será peligroso; pues, dejará al criterio de las autoridades la dilucidación de situaciones económicamente importantes; más aún cuando los jueces designados para el efecto son de nivel inferior.

El ámbito de aplicación de la Ley ha sido fijado a todas las personas, naturales o jurídicas, públicas o privadas, que realicen actividades económicas en su más amplio espectro, incluida la producción, importación, exportación, distribución o comercialización de bienes y prestación de servicios de toda clase.

Es decir, que está incluido todo el circuito económico, en todas sus etapas, cualquiera que sea su generador o su destinatario.

A diferencia de las leyes de otros países que consideran Consumidor a toda persona que adquiera o utilice un producto o servicio como destinatario final, la ley en comento (Art. 3o.) califica como tal a la persona que adquiera, use o consuma cualquier bien o contrate servicios; es decir, que convierte también en consumidor al industrial y comerciante, cuando se proveen de los bienes y servicios que requieren para su actividad.

De la misma manera, nuestra ley define como Proveedor a toda persona que realice el suministro o prestación de bienes o servicios a título oneroso, con lo cual se incluyen servicios de naturaleza bancaria, financiera, de seguros, etc.; aun cuando consideramos no comprende a la prestación de servicios profesionales o de carácter laboral. Incluye también como proveedores a las personas jurídicas públicas, con lo cual se aspira a lograr un mejoramiento de

los servicios públicos; pues, los consumidores estarían en capacidad de efectuar las mismas exigencias a que están sujetos los proveedores privados.

De los bienes y servicios (Capitulo II).- Este capítulo contiene regulaciones disímiles, que van desde la asignación al Instituto Ecuatoriano de Normalización, (INEN) de la facultad de determinar la lista de bienes y servicios que deben someterse al control de calidad, como de aquellos importados que por considerarse peligrosos requieren de autorización especial para ingresar al país (Art. 5).

Establece, también, facultades especiales para el Ministerio de Salud, en cuanto al control de alimentos, para determinar su aptitud para el consumo humano, su valor nutritivo y la veracidad de sus supuestos usos (Art. 8). Igual criterio se sostiene en cuanto al uso y comercialización de insecticidas, plaguicidas, pesticidas y otros productos químicos de uso agrícola (Art. 9).
Igualmente, aborda el tema de la información y garantías necesarias para el consumidor, estableciendo la obligación de los proveedores de imprimir en las etiquetas, envolturas y adhesivos de los productos que fabriquen o expendan, los precios de venta al público y la indicación del peso o contenido exacto y de la norma técnica INEN que tuviere (Art. 6).Se dispone, también, que los bienes de naturaleza durable, tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos serán garantizados por el proveedor por un tiempo

razonable para cubrir deficiencias de la fabricación o funcionamiento; pero nada se dice si esta garantía es de sustitución o simple reparación (Art. 11). En todo caso, se aclara que los proveedores no serán responsables por el consumo o uso imprudente, excesivo o indebido por parte del consumidor; así como tampoco lo serán por la adulteración o falsificación de los bienes y servicios (Art. 13).

DERECHO COMPARADO

FACULTADES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE VENEZUELA.

Artículo 25°.- ***Facultades del Defensor del Pueblo de Venezuela.***

"Son facultades del Defensor del Pueblo para el logro de los objetivos establecidos en el artículo.

1. Pronunciarse sobre la actuación de las personas involucradas en las investigaciones llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a las atribuciones establecidas en el artículo 2° de la presente Ley;

2. Solicitar al Consejo Moral Republicano que adopte las medidas a las que hubiere lugar contra los funcionarios públicos, responsables de la violación o menoscabo de los derechos humanos.

3. Instar al Fiscal General de la República para que intente las acciones o recursos a los que hubiere lugar contra los funcionarios públicos responsables de la violación o menoscabo de los derechos humanos.

4. Recomendar Pública o Privadamente y con conocimiento del superior jerárquico de los funcionarios cuestionados, la

modificación de comportamientos o prácticas que constituyan obstáculo al logro de los derechos y garantías a los que se refiere el artículo 2° de la presente Ley;

5. Dictar resoluciones defensoriales en el ámbito de su competencia, las cuales deberán ser publicadas en Gaceta Oficial;

6. Orientar al personal a su cargo para garantizar la unidad de criterio en la interpretación jurídica de los asuntos sometidos a conocimiento de la institución;

7. Calificar en el Estatuto de Personal los servicios esenciales de la Defensoría del Pueblo, para garantizar su prestación en casos de conflictos laborales.

8. Emitir y publicar el informe anual institucional, informes especiales y los demás informes a los que se refiere el artículo 276 de la Constitución de la República;

9. Proponer la suscripción, ratificación, adhesión de tratados y convenios sobre derechos humanos y promover su difusión y aplicación;

10. Presentar, ante los órganos legislativos, proyectos de ley dentro del ámbito de su competencia, así como promover y

sustentar otras reformas ante los órganos correspondientes del Estado;

11. Ejercer, cada vez que lo juzgue necesario ante los cuerpos deliberantes, derecho de palabra, a fin de sustentar la opinión institucional, respecto a proyectos de ley dentro del ámbito de su competencia; así mismo, podrá optar por el derecho de palabra para respaldar explícitamente su presentación;

12. Llevar a cabo la representación legal y judicial de la Defensoría del Pueblo pudiendo para ello otorgar los poderes o mandatos que fueren necesarios;

13. Presentar de manera autónoma peticiones, opiniones, informes, escritos y amicus curiae en casos de violación de derechos humanos, ante los órganos de protección de derechos humanos en el orden internacional, de conformidad con lo dispuesto en los correspondientes instrumentos normativos.

14. Proteger y defender, de oficio o a petición de parte, las violaciones de derechos humanos que sufran los venezolanos residentes o en tránsito en el exterior, mediante la utilización de vías diplomática o judicial internacional.

15. Celebrar contratos y expedir los actos administrativos que se requieran para el funcionamiento de la Institución;

16. organizar y dirigir la institución, crear cargos y nombrar, evaluar, promover, premiar, sancionar, remover y destituir el personal permanente o temporal, de conformidad con el Reglamento Interno, dentro de los límites presupuestarios;

17. Dictar, aprobar y modificar sus reglamentos internos, de manera que responda a los objetivos institucionales;

18. Presentar y preparar lo relativo al presupuesto de la Defensoría del Pueblo.

19. Reservarse el ejercicio de cualquiera de las atribuciones otorgadas por esta Ley a otros funcionarios de la Defensoría del Pueblo;

20. Intervenir como parte en asuntos relacionados con el medio ambiente y del patrimonio cultural resguardando el interés colectivo.

21. Delegar sus funciones, salvo la de presentar el informe ante la Asamblea Nacional, en los Directores Generales, de línea, en los Defensores Especiales, Defensores Estadales, Defensores Municipales y en los demás funcionarios de la institución.

22. Las demás que la ley y la Constitución señalan para la Defensoría del Pueblo"[66]

Como podemos observar en esta ley de nuestro hermano país de Venezuela, en sus 22 numerales hay una retórica que deja mucho que decir y en ninguna de esas disposiciones se encuentra la facultad, lo que demuestra que esta institución poco o nada puede hacer con respecto a la defensa de los derechos humanos, de los consumidores y usuarios que son los más vulnerados en todos nuestros países.

Pese a tan importante que debe ser la Defensoría del Pueblo, no encontramos en la actualidad que la Defensoría tenga la facultad plena para sancionar al menos alguna mínima cosa y es más no se demuestra que esta institución tenga la independencia que dice tener en todos las constituciones de nuestros vecinos países.

Casi todas las legislaciones Latinoamericanas han copiado los mismos texto con respecto a esta figura jurídica que si bien es cierto debería de ser de un gran renombre ya que se trata de defender los derechos fundamentales y los de tercera generación, pero la realidad nos indica que si bien es cierto sus

[66] http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_organica_defensoria_pueblo.html. Encontrado 25 de mayp del 2014

funcionarios tendrán la buena intención pero su capacidad legal no los permite por lo que es necesario adecuar las legislaciones.

LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL PERÚ

ATRIBUCIONES

Artículo 9.- El Defensor del Pueblo está facultado, en el ejercicio de sus funciones, para:

> **"1.- Iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración Pública y sus agentes que, implicando el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, moroso, abusivo o excesivo, arbitrario o negligente de sus funciones, afecte la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.**
>
> **Las atribuciones del Defensor del Pueblo se extienden a todo el ámbito de la Administración Pública.**
>
> **Cuando las actuaciones del Defensor del Pueblo se realicen con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de un**

acto administrativo habilitante, el Defensor del Pueblo podrá además instar a las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

2.- Ejercitar ante el Tribunal Constitucional la acción de inconstitucionalidad contra las normas con rango de ley a que se refiere el inciso 4) del Artículo 200 de la Constitución Política, asimismo, para interponer la Acción de Hábeas Corpus, Acción de Amparo, Acción de Hábeas Data, la de Acción Popular y la Acción de Cumplimiento, en tutela de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.

Asimismo, está capacitado o facultado para intervenir en los procesos de Hábeas Corpus, para coadyuvar a la defensa del perjudicado.

3.- Iniciar o participar, de oficio o a petición de parte, en cualquier procedimiento administrativo en representación de una persona o grupo de personas para la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad.

4.- Ejercer el derecho de iniciativa legislativa conforme al Artículo 162 de la Constitución.

5.- Promover la firma, ratificación, adhesión y efectiva difusión de los tratados internacionales sobre derechos humanos.

6.- Organizar y administrar el Registro Nacional de Detenidos y Sentenciados a Pena Privativa de Libertad Efectiva.

7.- Dictar los reglamentos que requiera para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría del Pueblo y demás normas complementarias para la tramitación de las quejas que a su juicio requieran de acción inmediata.

8.- Ejercer las demás atribuciones y facultades que establece la Constitución y esta ley".[67]

LEY DE LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA.

"Artículo 12 - Ámbito de competencia y obligación de comparecer.

1 - Sin perjuicio de las potestades constitucionales y legales de los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial, la Defensoría de los Habitantes de la República puede iniciar, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación que conduzca al

[67]http://spij.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll?f=templates&fn=default-leyorganicadp.htm&vid=Ciclope: CLPdemo Sistema Peruano de Información Jurídica

esclarecimiento de las actuaciones materiales, de los actos u omisiones de la actividad administrativa del sector público. Sin embargo, no puede intervenir, en forma alguna, respecto de las resoluciones del Tribunal Supremo de Elecciones en materia electoral.

2 - El Defensor de los Habitantes de la República, el Defensor Adjunto, o sus delegados podrán inspeccionar las oficinas públicas, sin previo aviso y requerir de ellas toda la documentación y la información necesarias para el cumplimiento de sus funciones, las cuales les serán suministradas sin costo alguno.

3 - Los funcionarios públicos, citados por la Defensoría de los Habitantes de la República deben comparecer personalmente, el día y la hora señalados; si no se presentaren podrán ser obligados a comparecer por medio de la Fuerza Pública, salvo en los casos de legítimo impedimento. Se exceptúan los funcionarios que gozan de inmunidad.

4 - Cuando la Defensoría de los Habitantes de la República conozca, por cualquier medio, una irregularidad de tipo administrativo que se atribuya a algún órgano del Poder

Judicial o a sus servidores, se la comunicará a la Corte Suprema de Justicia o a la Inspección Judicial.

Artículo 13 - Acciones de la Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica

La Defensoría de los Habitantes de la República, por iniciativa propia o a solicitud del interesado, podrá interponer cualquier tipo de acciones jurisdiccionales o administrativas previstas en el ordenamiento jurídico.

Artículo 14 - Naturaleza de la intervención.

1 - La intervención de la Defensoría de los Habitantes de la República no sustituye los actos, las actuaciones materiales ni las omisiones de la actividad administrativa del sector público, sino que sus competencias son, para todos los efectos, de control de legalidad.

2 - Si en el ejercicio de sus funciones, la Defensoría de los Habitantes de la República llega a tener conocimiento de la ilegalidad o arbitrariedad de una acción, debe recomendar y prevenir al órgano respectivo, la rectificación correspondiente, bajo los apercibimientos de ley. Pero si considera que el hecho puede constituir delito, debe denunciarlo ante el Ministerio Público.

3 - El no acatamiento injustificado de las recomendaciones de la Defensoría de los Habitantes de la República, puede ser objeto de una amonestación para el funcionario que las incumpla o, en caso de incumplimiento reiterado, de una recomendación de suspensión o despido, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo segundo de este artículo.

1) **Las Defensorías deben abrirse con flexibilidad la presentación de quejas y propuestas por ciudadanos y colectivos, evitando la utilización de argumentos formalistas o de conceptos cercanos al de legitimación procesal, concebidos más bien para otros ámbitos.**

Téngase en cuenta que, en cierto modo, estas quejas y propuestas son una forma de participación directa de los ciudadanos, muy necesaria en sistemas políticos donde estas fórmulas escasean.

2) **Especialmente en los asuntos donde las Defensorías cuidan de la garantía objetiva de los derechos 45, debe recabarse en la medida de lo posible la opinión de la sociedad y, sobre todo, de los grupos sociales afectados por las medidas propuestas por la institución.**

Como con acierto se ha destacado en un reciente estudio comparativo, «debe haber una relación de coordinación más estrecha entre las Defensorías y las organizaciones de la sociedad, con el fin de promocionar, defender y educar en materia de derechos humanos a los pueblos»; no se olvide que en esta materia el diálogo colectivo resulta esencial.

De hecho, algunas Defensorías han iniciado ya actuaciones relevantes en esta dirección.

3) Es muy importante otorgar la necesaria publicidad (en el sentido de hacer público, no publicitario) a las resoluciones y recomendaciones de las Defensorías, especialmente cuando exceden del interés concreto de un particular determinado. Por ello, deben presentarse y discutirse en el Parlamento, difundirse en la sociedad, contando para ello, de modo primordial, con la colaboración de los medios de comunicación.

Sobre su competencia y limitaciones.- Antes de analizar cuáles son la competencia y las limitaciones que tienen los Ombudsman debemos afirmar que estos deben tener la posibilidad de realizar investigaciones a fondo sobre cualquier tipo de materia que involucre la prestación de servicios de la

Administración Pública en los que se vean afectados derechos fundamentales reconocidos en la Constitución, los tratados internacionales o las leyes.

Sus investigaciones y actuaciones deben reunir ciertas características, tales como:

a) Deben de ser gratuitas, carecer de rigurosidad y formalismos y deben ser sumarias y expeditas;

b) Sus resoluciones no sustituyen los actos de la administración ni tienen carácter jurisdiccional, de forma tal que el Ombudsman ejerce una magistratura de influencia;

c) Su ámbito de acción lo constituye el sector público.

d) Sus resoluciones no son vinculantes.

e) Debe darse publicidad tanto a las recomendaciones que emite como a sus actuaciones, ya que esto es de vital importancia para el fortalecimiento y la legitimidad institucional"[68].

De los 14 Estados latinoamericanos objeto de nuestro análisis, cuatro de ellos no contemplan expresamente en su legislación la existencia de alguna

[68] http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/ley_defensoria.html bajado el 25 de mayo de 2014

limitación para el Defensor, pero a la vez hacen una mención muy genérica de sus atribuciones: Colombia, El Salvador y Venezuela se limitan a encargarle al Defensor la protección y defensa de los derechos humanos, y Bolivia se refiere a la protección de los derechos y garantías de las personas únicamente con relación a la actividad administrativa del sector público El resto de los Estados también asigna al Ombudsman la tarea de defender los derechos frente a la Administración Pública y establece que este sector se ajuste a los derechos humanos], así como a la defensa de aquellos otros derechos consagrados en la Constitución y las leyes lo que evidentemente encierra un concepto más amplio o al menos más detallado de su competencia. A pesar de que consideramos que los Ombudsman deben tener la posibilidad de investigar la actuación del poder judicial en relación con la prestación de servicios al público, en algunos casos se señalan expresamente limitaciones en las que algunos ordenamientos coinciden, como el hecho de no poder conocer sobre quejas del poder judicial ni tampoco conocer sobre asuntos pendientes de resolución o modificarlos.

Sobre materia electoral, hay cuatro países que restringen la acción del Ombudsman, siendo la ley costarricense la menos restrictiva limitando su intervención respecto de las *resoluciones* del Tribunal Supremo de Elecciones. En los otros tres países, la restricción no se refiere solo respecto a las resoluciones sino a cualquier materia referente a temas electorales. Así, la ley

constitutiva del Ombudsman en México determina que este no es competente tratándose de asuntos electorales; Panamá no le permite investigar hechos u omisiones del Tribunal Electoral, y Paraguay establece que no podrá ejercer funciones propias de la justicia electoral. Por el contrario, es interesante el caso del Defensor del Pueblo del Perú -que no tiene prohibición- quien presentó ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos una denuncia en contra del Estado peruano en vista de que el Jurado Nacional de Elecciones, en una interpretación restrictiva de la Ley Electoral 26859, que establece entre otras disposiciones las cuotas electorales- estableció un porcentaje menor al determinado por la ley, favoreciendo la discriminación de género.

Sobre la competencia de los Defensores del Pueblo para investigar a las entidades militares, las leyes que regulan a los Ombudsman de Nicaragua y El Salvador hacen referencia expresa a que los funcionarios militares tienen la obligación de colaborar en lo que les sea requerido por estas instituciones. Por su parte, las atribuciones del Ombudsman de Honduras se extienden a las actividades de los funcionarios públicos civiles o militares debiendo tener libre acceso a todas las dependencias civiles y militares. En el caso de Ecuador, el Defensor debe por ley hacer visitas periódicas a centros de rehabilitación social, recintos policiales y militares para comprobar el respeto a los derechos humanos.

Todo ello es válido puesto que la competencia del Ombudsman debe de abarcar una perspectiva amplia de control y supervisión de cualquier tipo de actividad estatal, incluyendo todos los poderes y sectores públicos. En ese sentido solo en Argentina se excluye por ley el control del Ombudsman en actividades vinculadas a los organismos de defensa y seguridad.

5. MATERIALES Y MÉTODOS.

MATERIALES UTILIZADOS.

En el proceso de investigación socio jurídico aplique el método científico, entendido como camino a seguir para encontrar la verdad acerca de la problemática determinada. Es valida la concreción del método científico hipotético-deductivo para señalar el camino a seguir en la investigación propuesta; pues, partiendo de la hipótesis y con la ayuda de ciertas condiciones procedimentales, procedí al análisis de las manifestaciones objetivas de la realidad de la problemática de la investigación, para luego verificar si se cumplen o no las conjeturas que subyacen en el contexto de la hipótesis, mediante la argumentación, la reflexión y la demostración.

MÉTODOS.

EL MÉTODO CIENTÍFICO

Aplicado a las ciencias jurídicas, implica que determinamos el tipo de investigación jurídica que queremos realizar; en el presente caso me propuse realizar una investigación socio jurídica que se concretó en una investigación del derecho, tanto en sus caracteres sociológicos como dentro del sistema jurídico, esto es relativa al efecto social que cumple la norma o a la carencia

de esta en determinadas relaciones sociales o interindividuales relacionado con la problemática de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la falta de facultades legales sancionadoras de la defensorías del pueblo.

MÉTODO HERMENÉUTICO

El mismo que fue utilizado para el análisis de las normas textos jurídicos para una comprensión objetiva de la ley.

EL MÉTODO LÓGICO DEDUCTIVO

Permitió el análisis de la realidad social jurídica estableciendo las causas y consecuencias jurídicas del problema sobre el cual giro esta investigación.

EL MÉTODO LÓGICO INDUCTIVO

Contribuyo al análisis de los hechos de la realidad social y de la praxis judicial para encontrar las soluciones a nuestros problemas resultantes.

PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS.

Los procedimientos de Observación, Análisis y Síntesis fueron los que me permiten realizar la investigación jurídica propuesta, auxiliado de técnicas de

acopio teórico, como el fichaje bibliográfico o documental; y, de técnicas de acopio empírico, como la encuesta y la entrevista. El estudio de casos judiciales reforzara la búsqueda de la verdad objetiva sobre la problemática.

La investigación de campo se concreta a consultas de opinión de personas conocedores de la problemática, funcionarios de la Defensoría del Pueblo, estudiantes y profesionales del Derecho, previo muestreo poblacional de por lo menos 20 personas para las encuestas y cinco personas para las entrevistas; en ambas técnicas se platearan cuestionarios derivados de la hipótesis generan y de la sub hipótesis, cuya operatividad partirá de la determinación de variables e indicadores.

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

Encuestas.- Con esta técnica investigativa obtendremos la información mediante un cuestionario de cinco preguntas aplicadas a treinta abogados en libre ejercicio profesional. La información recogida fue tabulada manualmente para obtener datos estadísticos para verificar la hipótesis planteada.

Con la finalidad de obtener suficiente información que nos permita desarrollar el sumario de la investigación jurídica, utilicé la técnica del fichaje, con fichas bibliográficas, hemerográficas y mnemotécnicas.

Recogida toda la información, procedí a analizarla objetivamente mediante tablas y cuadros estadísticos, para verificar los objetivos e hipótesis y para el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones y de la propuesta jurídica de reforma.

Para el desarrollo y ejecución de esta tesis, utilicé los métodos y técnicas que tengo planteados en el proyecto de la misma, los cuales están permitidos por la investigación científica, detallo como los apliqué a continuación:

6. RESULTADOS.

Presentación y Análisis de los Resultados de las Entrevistas.

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

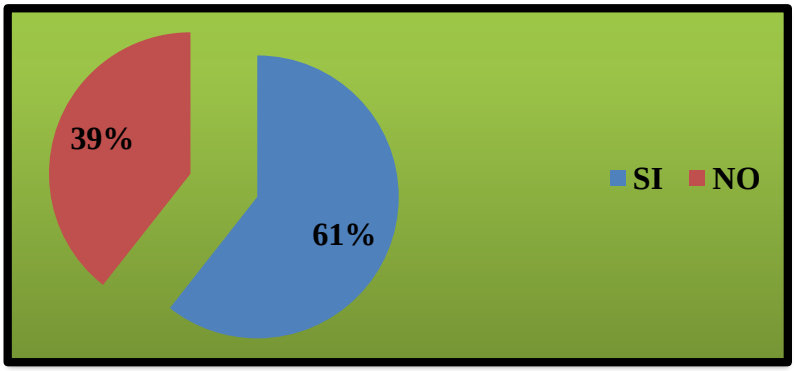
Pregunta 1.- Conoce Ud. Que es defensoría de pueblo?

Cuadro N° 1. Que es defensoría de pueblo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	61%
NO	13	39%
TOTAL	**33**	**100%**

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Bolívar Manobanda.

Gráfico N° 1. Que es defensoría de pueblo



Interpretación: En el gráfico 1, se puede apreciar cómo el 61% dijo que SI conoce, que es la defensoría del pueblo y NO dijo el 35% de ellos, comprobándose que la mayoría de ellos conocen su significado. **Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede establecer que la mayoría de encuestados conoce la defensoría del pueblo y otros conocen de forma esporádica confundiéndole con la defensoría pública y otros que inclusive les confunden con jueces que pueden resolver los reclamos de los que acuden a esta entidad.

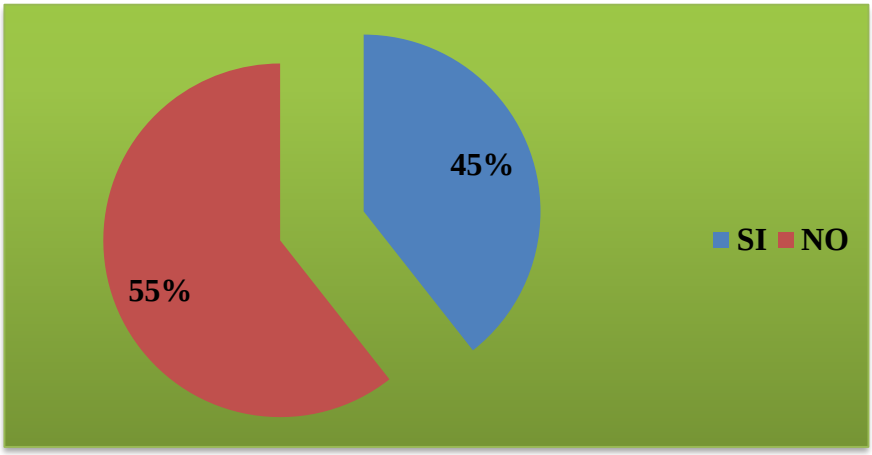
Pregunta 2.- Conoce Ud. que la Ley Orgánica del Consumidor adolece de la facultad sancionadora por parte de la defensoría del Pueblo?

Cuadro N° 2. Ley Orgánica del Consumidor adolece de la facultad sancionadora por parte de la defensoría del Pueblo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	45%
NO	18	55%
TOTAL	**33**	**100%**

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Bolívar Manobanda

Gráfico N° 2. Ley Orgánica del Consumidor adolece de la facultad sancionadora por parte de la defensoría del Pueblo



Interpretación: En el gráfico 2, se puede apreciar cómo el 39% dijo que SI conoce, que la ley orgánica del consumidor adolece de la facultad sancionadora por parte de la defensoría del Pueblo y NO dijo el 61% de ellos, comprobándose que la mayoría de ellos no conocen. **Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos, se desprende que la mayoría desconoce de esta facultad que le limita a la defensoría del pueblo sancionar las infracciones que contemplan la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los restantes encuestados el 39% conoce levemente cuando la defensoría no concluye favorablemente conforme señala la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

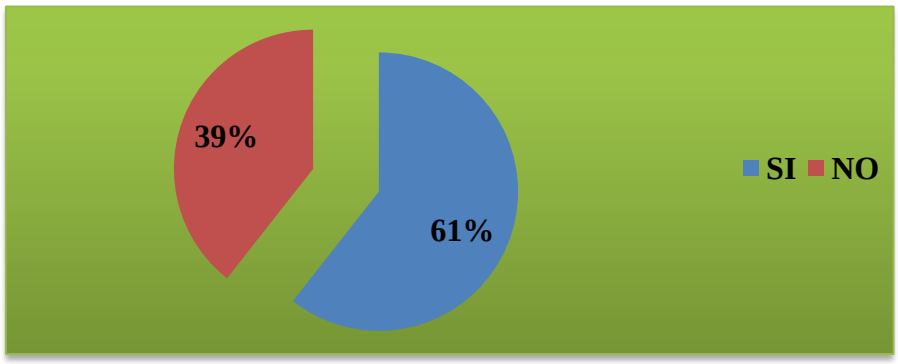
Pregunta 3.- Cree Ud. que la ley orgánica de la defensa del consumidor, a fin de agilitar las quejas la Ley debe otorgarle facultad sancionadora al defensor del Pueblo?

Cuadro N° 3. Agilitar las quejas la Ley debe otorgarle facultad sancionadora al defensor del Pueblo

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	61%
NO	13	39%
TOTAL	**33**	**100%**

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Bolívar Manobanda

Gráfico N° 3. La ley orgánica de la defensa del consumidor, a fin de agilitar las quejas la Ley debe otorgarle facultad sancionadora al defensor del Pueblo



Interpretación: En el gráfico 3, se puede apreciar cómo el 61% dijo que SI conoce, que la ley orgánica de la defensa del consumidor, a fin de agilitar las quejas, la Ley debe otorgarle facultad sancionadora al defensor del Pueblo y NO dijo el 39% de ellos, comprobándose que la mayoría de ellos conocen.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, se desprende que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la defensoría del pueblo a través de la ley orgánica del consumidor debe tener la facultad sancionadora a fin de evitar los trámites burocráticos y por economía procesal, ya que la defensoría de no llegar a una mediación todo su trabajo quedaría en nada, lo cual constituye una pérdida de tiempo para el reclamante de Derechos. Los que dijeron NO de encuestados desconocen por lo que opina que no se debe de hacer ninguna reforma.

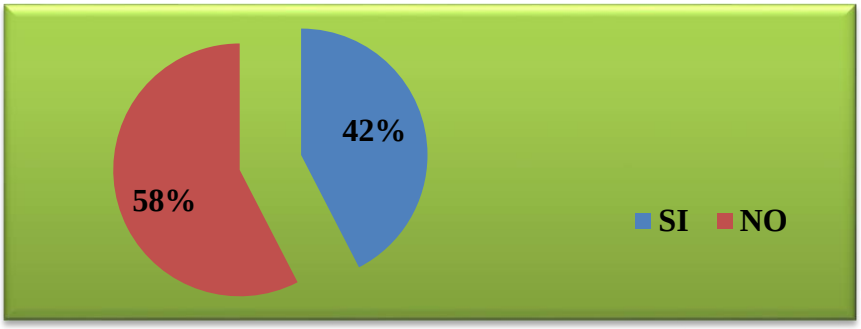
Pregunta 4.- Conoce Ud. si la Defensoría del Pueblo no tiene facultades legales para sancionar las infracciones contempladas en la ley de defensa del consumidor?

Cuadro N° 4. Defensoría del Pueblo no tiene facultades legales para sancionar las infracciones contempladas en la ley de defensa del consumidor

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	42%
NO	19	58%
TOTAL	**33**	**100%**

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Bolívar Manobanda

Gráfico N° 4. Defensoría del Pueblo no tiene facultades legales para sancionar las infracciones contempladas en la ley de defensa del consumidor



Interpretación: En el gráfico 4, se puede apreciar cómo el 42% dijo que SI conoce, que la Defensoría del Pueblo no tiene facultades legales para sancionar las infracciones contempladas en la ley de defensa del consumidor y NO dijo el 58% de ellos, comprobándose que la mayoría de ellos no conocen.

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que la

mayoría de los encuestados desconoce de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor y por ende de la falta de Facultades sancionadoras para que la defensoría del pueblo haga respetar los derechos contemplados en la Ley. Los que dijeron NO, conoce de esta falta de facultades por cuanto la defensoría pese haber emitido pronunciamientos favorables a los reclamantes estos no han sido materia de judicialización por lo que en el ardor popular se dice que la mayoría de actuaciones de la defensoría no sirven.

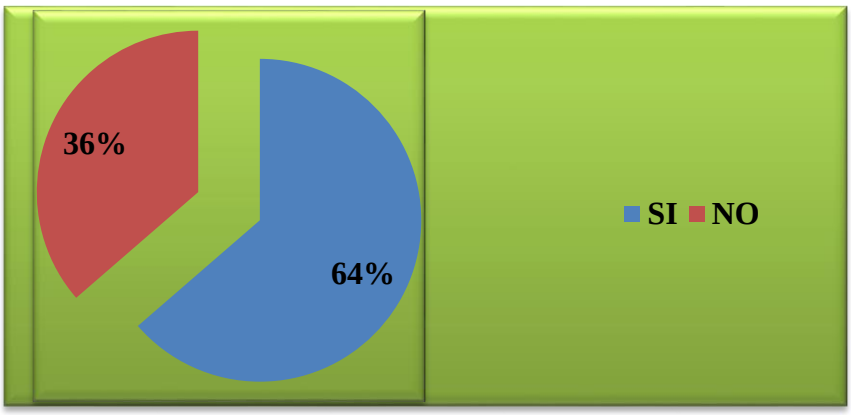
Pregunta 5.- Conoce Ud., que la Defensoría del Pueblo tiene solo la capacidad de llegar hasta la Mediación**?**

Cuadro N ° 5. Defensoría del Pueblo tiene solo la capacidad de llegar hasta la Mediación

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	64%
NO	12	36%
TOTAL	**33**	**100%**

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Bolívar Manobanda

Gráfico N °5. Defensoría del Pueblo tiene solo la capacidad de llegar hasta la Mediación



Interpretación: En el gráfico 5, se puede apreciar cómo el 64% dijo que SI conoce, que la Defensoría del Pueblo que tiene solo la capacidad de llegar hasta la Mediación y NO dijo el 36% de ellos, comprobándose que la mayoría de ellos conocen. **Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados manifiestan conocer que la defensoría solo llega hasta la mediación de los casos que ha llegado a su conocimiento, es por cuanto no tiene más facultad para solucionar los conflictos; y en los restantes entrevistados son casos donde que han tenido que acudir ante las autoridades civiles para obtener una respuesta a su justo reclamo o queja pero que ha sido regulado por una autoridad fuera de la defensoría del pueblo.

Pregunta 6.- Ud. Cree que se debe reformar la Ley orgánica de defensa del consumidor dándole facultades legales al defensor del pueblo para sancionar las infracciones contempladas en esta Ley?

Cuadro N° 6. Sancionar las infracciones contempladas en esta Ley

Variables	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	85%
NO	5	15%
TOTAL	**33**	**100%**

FUENTE: Investigación de Campo
ELABORADO POR: Bolívar Manobanda

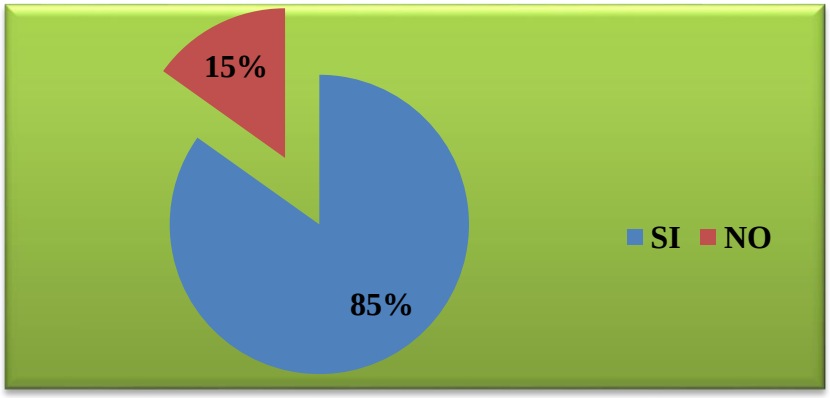


Gráfico N° 6. Cree que se debe reformar la Ley orgánica de defensa del consumidor dándole facultades legales al defensor del pueblo para sancionar las infracciones contempladas en esta Ley

Interpretación: En el gráfico 6, se puede apreciar cómo el **85%** dijo que SI cree que se debe reformar la Ley orgánica de defensa del consumidor dándole facultades legales al defensor del pueblo para sancionar las infracciones contempladas en esta Ley y NO dijo el 15**%**. **Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos, en esta pregunta el 85% de los encuestados manifiestan que se debe reformar la Ley orgánica de defensa del consumidor dándole las facultades legales para que se sancione las infracciones contempladas en la propia ley. Por lo que queda demostrado que es una necesidad plantear una reforma para que los reclamos y quejas de los usuarios y consumidores tengan agilidad en los reclamos que llegan hasta esta autoridad.

Resultados de las Entrevistas.

Con la finalidad de obtener más elementos que me permitan sustentar el presente trabajo investigativo, procedí a entrevistar a cinco profesionales del Derecho, vinculadas a la defensoría del pueblo y de los Derechos Humanos; a quienes le plantee las siguientes interrogantes:

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

En esta interrogante los cinco entrevistados coincidieron en recalcar la importancia que tiene **la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ha**

cumplido como garantía constitucional del derecho a la libertad y la trascendencia que éste tiene en el marco de los derechos humanos.

Al mismo tiempo hicieron hincapié en el uso restringido que hace a su capacidad legal para sancionar las infracciones de la Ley.

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

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

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

La competencia dada a la defensoría del pueblo dentro del capítulo XIV de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no hace que el Defensor del Pueblo haga cumplir la ley por los vacíos legales que no le permite dar un buen fallo apegado a la ley de la materia.

Tercera Pregunta: Considera ud que la Ley Organica de la Defensa del Consumidor, tiene un vacio legal con respecto a la facultad sancionadora que debe tener el defensor del Pueblo?

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

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

Consecuentemente esta disposición es totalmente desacertada y hasta contraproducente, más aún, si se toma en cuenta cuál es la razón que ameritó esa disposición que en el fondo deja sin facultad sancionadora a la defensoría del pueblo pese a ser la competente para conocer de los derechos de los usuarios y consumidores.

Cuarta Pregunta: Considera Ud. Que las quejas y denuncias presentadas en base a la Ley Organica de defensa del consumidor han sido resueltas por la Defensoria del Pueblo?

Al respecto, dijeron los entrevistados, que la mayoría de casos no pueden ser resuelto si no solo hasta la mediación que no es viable en las mayorías de

casos y estos son truncados cuando no se llega a ningún acuerdo y se tiene que acudir a la justicia ordinaria, entonces se ha perdido el tiempo.

Quinta Pregunta: Cree Ud. Que a fin de ser ágil los reclamos y quejas presentados por los usuarios y consumidores ante la Defensoría del Pueblo, debe hacerse una Reforma a la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, otorgándole facultades legales sancionadoras al defensor del Pueblo.

Con respecto a esta pregunta los entrevistados manifestaron que, es de vital importancia plantear una reforma legal que otorgue las facultades legales para sancionar las infracciones de la Defensoría del Pueblo con lo cual se solucionará los reclamos y quejas de los usuarios y consumidoras.

Comentario Personal.

En la presente entrevistas tanto a los 5 profesionales del derecho vinculados a la Defensoría del Pueblo concuerdan en que es necesario la creación de un norma que permita al Defensor del Pueblo juzgar las infracciones contempladas en la Ley Orgánica Defensa del Consumidor, ya que ellos manifiestan que si existen sanciones al incumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la defensoría de manera ágil expedita resolverá de forma inmediata es decir que en la primera audiencia de no llegar a un acuerdo se procederá a la sentencia defensorial, la misma que deberá ser apelada ante la autoridad ordinaria, el juez de contravenciones.

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

Estudio De Caso.

Reclamos del Comité de Defensa del Consumidor de la Provincia Bolívar ante la empresa eléctrica Bolívar S. A, por los consumos acumulados endosado en las planillas por más de un año hacia atrás.

Ante las subas inexplicables de las planillas de consumos de energía eléctrica se conforma un comité de defensa del consumidor con personería jurídica, acuerdo ministerial 296 del año 2005, en primero instancia este comité presenta los reclamos ante la defensoría del pueblo de la provincia Bolívar.
Avoca conocimiento la defensoría del pueblo cita a la audiencia a las partes para poder escuchas a las partes y llegar a na solución.

La empresa eléctrica no acude a esta audiencia y procedimos a auspiciar las reuniones de usuarios para organizar los reclamos de los miles de usuarios de la provincia, realizando reuniones en comunidades, cantones recopilando las

reclamos por escrito, hemos provocado reuniones conjuntas con la empresa eléctrica y los usuarios.

De estas reuniones se llega a un acuerdo el 29 de mayo del 2003, en la que la servidora entre otras cosas se compromete mediante una acta de compromiso mutuo con la presencia de autoridades como testigos de honor, entre ellos Alcalde del cantón Echeandia, jefe Político, a cumplir con lo dispuesto en todo lo que la ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece.

Transcurrido el tiempo la Empresa Eléctrica no cumple con el compromiso firmado y pretende seguir cobrando por servicios no prestados ya que en muchos casos habían colocado medidores y nunca fueron a tomar las lecturas o estos medidores se dañaron y nunca fueron reparados pero seguía generándose consumos y planillas.

A raíz del 2003, se procede a contratar personal para hacer las lecturas, con lo cual se detecta que habían deudas por cobrar desde hace más de 15 años, lo cual ya constituía perdida de la Empresa Prestadora del servicio, conforme lo señala el inciso ultimo del Art. 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En tal virtud, acudimos ante la Defensoría del pueblo de Bolívar la misma que no pudo más que hacer que los usuarios pagaran las deudas con facilidad, violentando la ley que prohíbe la específicamente el colocar las perdidas en las planillas de los usuarios de las empresas que prestan los servicios públicos. Al no tener un resultado favorable con la Defensoría del Pueblo acudimos ante el CONELEC, Consejo Nacional de Electricidad, conforme lo determina el Art. 5 del Reglamento de Suministros del Servicio de Electricidad, quienes acogieron nuestros reclamos y denuncias, ordenando una comisión de Supervisión y Control para que realicen la investigación a fin de determinar la certeza de nuestros denuncias.

Una vez cumplido con las investigaciones respectivas este consejo emite una resolución cuyo número de oficio es N. DE-04-2180, 28 de diciembre del 2004. La parte medular de esta resolución manda a solucionar los reclamos de consumos acumulados que son en un número de 23.000 medidores en reclamos que dice lo siguiente:

En el caso de reportarse consumos acumulados, la Empresa Eléctrica de Bolívar S.A., deberá repartir mensualmente y forma uniforme dicho consumo, en el periodo de tiempo comprendido desde la última lectura real efectuada hasta la fecha de actualización de la lectura. Para el cálculo del valor mensual a re facturar, se empleara este consumo prorrateado y

el pliego tarifario correspondiente. El periodo de re facturación no podrá superar los 12 meses y se deberán dar las facilidades a los usuarios para el pago estos valores acumulados por consumos acumulados.

Como podemos apreciar esta es una resolución apegada a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, cuestión que de estar facultada la defensoría del Pueblo lo podría resolver en la primera audiencia.

Pese a existir esta resolución la Empresa no cumplía con su obligación de re facturar los consumos acumulados a los usuarios reclamantes, por lo que se acude nuevamente ante la Defensoría del Pueblo de Bolívar la misma que no pudo hacer respetar por lo menos la resolución del CONELEC, por lo que el COMITÉ DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, acude ante la Defensoría Nacional del Pueblo, quienes designan al Dr. Gerardo Intrigo para que se traslade hasta la provincia Bolívar y procure que la Empresa cumpla con la resolución.

Es así que después de varias reuniones, entre, la empresa eléctrica, los usuarios y la defensoría se llega a firmar una acta de compromiso el día 29 de mayo del 2008, en la que se establece la aplicación de la re facturación para todos los usuarios que tengan los problemas por las planillas con consumos acumulados.

La re facturación ordenada por el CONELEC, se realizaría a un promedio de 5 por días lo que se hacía imposible acelerar la solución del problema, por lo que se planteó ante la ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, LA CONDONACIÓN DE LAS DEUDAS, que se cristalizo en el **Mandato Constituyente N. 15**.

Dentro de este proceso de reclamos masivos presentado ante la defensoría no se ha tenido una solución que satisfaga a los usuarios, claro está que no es porque la Defensoría no quiera realizar o sancionar las infracciones, si no que la ley tiene estos vacíos legales que tiene la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

De la forma que vemos en este caso práctico al acudir a la Defensoría constituye un pasa tiempo son muy pocos los caso que se pueden resolver en cuanto a los reclamos de los usuarios y consumidores puesto que la defensoría solo llega a la mediación lo que le quita la capacidad pese a que puede realizar una buena investigación de una denuncia, de estos caso existen un sin número que pese a sus pronunciamientos no son acogidos al momento de que un juez tome la decisión.

7. DISCUSIÓN.

Verificación de Objetivos.

Para el desarrollo de la presente investigación me he planteado objetivos de carácter general y específicos que a continuación los detallo, procediendo a la verificación del mismo en base a la doctrina y acopio emperico tratado durante la presente investigación:

Objetivo General, el objetivo fue el siguiente: **Determinar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, carece de facultades legales sancionadoras, al no regular las de forma adecuada las facultades legales sancionadoras dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.**

Este objetivo fue desarrollado dentro de la investigación bibliográfica a través de la revisión de literatura y del marco conceptual, de igual manera dentro de la investigación de campo, se pudo observar el criterio de los encuestados y entrevistados los mismos que supieron responder manifestando que en verdad existe la falta de facultades sancionadoras dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y es necesario la reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor a fin de que se incorpore las facultades legales para sancionar las infracciones tipificadas dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Objetivos Específicos.

Los objetivos específicos planteados, fueron los siguientes:

- Efectuar un estudio jurídico-critico relacionada con las facultades legales de la defensoría del pueblo constantes dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Este objetivo fue desarrollado a partir del análisis del Marco Jurídico, en primer lugar partiendo de la Constitución de la República señala con respecto a los derechos de las personas usuarias y consumidores, así como sus facultades constitucionales.

Realizar un análisis de la legislación comparadas en relación con los derechos de los usuarios y consumidores y las facultades legales sancionadoras de la Defensoría del Pueblo y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Este objetivo fue desarrollado con el análisis de diversas legislaciones acerca de los derechos de los usuarios y consumidores con relación a las facultades legales de la Defensoría del Pueblo y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Formular un proyecto de reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, con respecto a las facultades legales sancionadoras que debe tener la Defensoría del Pueblo.

Este objetivo se encuentra de desarrollado en la parte final de la investigación.

Contrastación de Hipótesis.

La hipótesis planteada a inicio de la presente investigación, fue la siguiente:

"La falta de la facultad sancionadora en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que faculten a la defensoría del pueblo la facultad legal para sancionar las infracciones constantes en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, genera problemas en las resoluciones de los reclamos, quejas y denuncias presentadas ante la defensoría del pueblo

La hipótesis planteada, ha sido comprobada a través del análisis jurídico de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo referente a la falta de facultades sancionadoras para que la defensoría del pueblo sancione las infracciones de la mencionada ley; dentro del Marco Doctrinario a través de los análisis de las diferentes ideas acerca de esta figura legal; en la investigación de campo, tanto en las encuestas como en las entrevistas, se pudo determinar que la carencia de la facultades sancionadoras dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para que se sancione las

infracciones, las mismas que pueden ser solucionadas a través de una reforma legal a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Fundamentación jurídica de la propuesta.

La constitución de la República del Ecuador, en el Art. Art. 52***.- señala:*** (Asamblea Nacional, 2008)***"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.***

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. "[69]

De igual manera en concordancia con lo que dispone la Constitución de la República en su (Asamblea Nacional, 2008)"***Art. 214 numeral 3 dice: Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos. y Art. 23 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo"***[70] *a*

[69] Asamblea Nacional.(2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
[70] Asamblea Nacional.(2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

igual que lo señalado en el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que señala lo siguiente: (Asamblea Nacional, 2008)***"Facultad de la Defensoría del Pueblo.- Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas.***

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda."[71]

La ley Orgánica de Defensa del Consumidor de conformidad con lo señalado con la Constitución de la República, establece el derecho de los usuarios y

[71] Asamblea Nacional.(2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

consumidores y como autoridad competente señala a la Defensoría del Pueblo, es decir por una parte se señala como competente la Defensoría del Pueblo pero al momento de sancionar la defensoría no tiene esa capacidad legal, es decir no hay esa facultad que debe tener el defensor que es el que conoce de la denuncia o queja que ha llegado a su conocimiento, que hace la investigación pero que al momento de sancionar se ve con la dificultad de hacer cumplir la sanción contemplada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

8. CONCLUSIONES

Luego de haber finalizado con el presente trabajo de investigación teórico y analizado los resultados del proceso investigativo de campo, considero pertinente establecer las siguientes conclusiones:

- La falta de facultades legales sancionadoras perjudica a los reclamantes de derechos de los usuarios y consumidores.
- Los Art. 81 al 84 de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no garantiza la actuación del defensor del pueblo para hacer respetar los derechos garantizados en la constitución y la ley.
- Las facultades legales sancionadoras específicamente las sanciones contempladas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor son indispensables para que los reclamos de los usuarios y consumidores que asisten a pedir ayuda pueda ser atendida de manera satisfactoria.
- Dentro de la praxis judicial los derechos de los consumidores aún no son considerados como de interés pro usuario y con frecuencia se vulneran sin que los funcionarios causantes de esta violación no reciban la sanción legal correspondiente.
- Que el Capítulo XIV de la ley Orgánica de Defensa del Consumidor en sus Art. 81 al 88 deben ser reformado para establecer la facultad

sancionadora a la Defensoría del Pueblo dándole la capacidad de conocimiento y ejecución dentro de esta materia al Defensor.

9. RECOMENDACIONES:

Terminado mi trabajo que ha sido tanto bibliográfico como de campo, he podido llegar a plantear las siguientes recomendaciones.

- Que la Asamblea Nacional de manera urgente analice y se haga una reforma al Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para que se haga constar la faculta sancionadora a la Defensoría del Pueblo.
- Que las universidades , por intermedio de los estudiantes de la Carrera de Derecho deben organizar jornadas de sensibilización y seminarios talleres de captación para promover los derechos garantizados en la Constitución con respecto a los usuarios y consumidores en la sociedad Ecuatoriana en general, así como también programas de difusión sobre la importancia de este derecho específicamente las sanciones que se establece por su incumplimiento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a fin de esta manera prevenir y alertar sobre esta conducta de irrespeto de los derechos por parte de las funciones públicas y servidores públicos que en la última década afectado a la sociedad y al estado Ecuatoriano.
- Que la Sociedad, debe incorporar y propender al desarrollo de valores que permitan combatir la corrupción y los abusos de autoridad que se ha entronizado en los diferentes estamentos estatales y sociales, y

exigir la Defensoría del Pueblo tenga la capacidad legal para sancionar de manera ágil las denuncias recaídas ante sus despacho.

- Que por parte del gobierno central se debe realizar políticas para fomentar los derechos de los usuarios y consumidores garantizados en la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Que los futuros profesionales del Derecho le pongan más énfasis en conocer Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, áreas que no han sido tratadas, ya que las mismas, son las que tienen mayor aceptación como fuente de trabajo a nivel nacional.
- Que la Defensoría del Pueblo, el Consejo de la Judicatura, realicen capacitaciones con la finalidad de hacer conocer los derechos de las personas usuarias y consumidores que somos la mayoría y que están garantizados tanto en la Constitución como en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

9.1. PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA

La presente tesis aspira a reformar el Código Orgánico Integral Penal, para incorporar una norma que no deje en indefensión a las personas procesadas por contravenciones de tránsito, pudiendo estas tener el recurso de apelación a su favor.

PROPUESTA DE REFORMA LEGAL

ASAMBLEA NACIONAL
REPÚBLICA DEL ECUADOR

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

CONSIDERANDO.

Que, Es deber primordial del estado garantizar el cumplimiento efectivo de las normas constitucionales.

Que, constituye labor fundamental de la función Legislativa, adecuar al Marco Jurídico-Legal existente, a los actuales requerimientos de la sociedad Ecuatoriana.

Que, la Constitución de la república del Ecuador señala que se reconoce los derechos al acceso gratuito y la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, pues nadie puede ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no este tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza.

Que, el Convenio Americano Sobre Derechos Humanos establece el derecho a ser oído, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial establecido con anterioridad por la ley.

Que: De la misma forma el Art. 84.- "La Asamblea Nacional y todo órgano con potestad normativa tendrá la obligación de adecuar, formal y materialmente, las leyes y demás normas jurídicas a los derechos previstos en la Constitución y los tratados internacionales, y los que sean necesarios para garantizar la dignidad del ser humano o de las comunidades, pueblos y nacionalidades. En ningún caso, la reforma de la Constitución, las leyes, otras normas jurídicas ni los actos del poder público atentarán contra los derechos que reconoce la Constitución"

Que: El artículo 76 numeral 7 de la Constitución de la República, señala en sus literales b) y c) que para ejercer plenamente nuestro derecho a la

defensa debemos contar con el tiempo y con los medios adecuados para su preparación y ser escuchados en el momento oportuno y en igualdad de condiciones.

Que: La Constitución de la República dispone en su artículo 76, numeral 7, literal m) que tenemos derecho a recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre nuestros derechos.

Que: La Constitución de la República regula en su artículo 120, las atribuciones y facultades de la Asamblea Nacional, y entre ellas, en el numeral 6 consta la de expedir, codificar, reformar y derogar leyes.

En uso de las atribuciones que le otorga la Constitución de la República y las leyes del Ecuador, decide expedir la siguiente:

LEY REFORMATORIA, A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. De conformidad a las atribuciones y competencias de la Asamblea Nacional del Ecuador, y en ejercicio de sus facultades constitucionales que le confiere el Numeral 6 del Art. 120 expide la siguiente.

Art. 1.-En EL Art. 81, el párrafo tercero deberá decir lo siguiente” **en materia de usuarios y consumidores, que reciban tanto públicos como privados deberán acudir ante la defensoría del pueblo para hacer valer sus derechos así como buscar la sanción a quienes vulneren los derechos consagrados en esta ley”.**

Art. 2.- en el Art. 83 se elimine los párrafos 2y3

Art. 3.- en el Art. 84, agréguese el siguiente texto después de la frase primera instancia:

“**la defensoría del pueblo y en segunda instancia el juez de lo penal**” En el párrafo tercero, después de la palabra acusado, en vez del juez agréguese la palabra ´´**Defensor del Pueblo** “que se derogue el párrafo final del Art. 84.

Art. 4.- En el Art. 85, primero y segundo párrafo, que se quite la palabra juez y se sustituya por la palabra “**Defensor del Pueblo**“

Art. 5.- en el Art. 86, recurso de apelación deberá decir lo siguiente; de la sentencia que dicte el defensor del pueblo; más adelante, en vez de juez de contravenciones se deberá decir; juez de garantías penales. La sentencia que dicte el juez de garantías penales causara ejecutoria y se suprime lo anterior.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada y suscrita en la sede de la Asamblea Nacional, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, a los 3 días del mes de octubre del 2016.

f.) Presidente de la Asamblea Nacional. **f.) Secretario General.**

10. BIBLIOGRAFÍA.

Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion del Ecuador.* Ecuador.

(24 de mayo de 2014). Obtenido de http://enciclopedia.us.es/index.php/Tribuno_de_la_plebe

(10 de abril de 2014). Obtenido de htto://jorgemachiado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116693

(8 de mayo de 2014). Obtenido de www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=369&Itemid=32

Acerca de nosotros: Google. (5 de junio de 2012). Obtenido de http://definicion.de/defensor/#ixzz31JuGEW91

Asociados, B. C. (2010). *ley Organica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.* Quito Ecuador.: Primera Edicion.

Curso Basico de Derechos Humanos. (2009). Caracas: Primera Edicion.

Direccion nacional de defensa del consumidor. (2005). *Ley organica de defensa del consumidor.*

(2004). EL DEFENSOR DEL PUEBLO. En *Un estudio con especial referencia al Ecuador Programa Estado de Derecho para Sudamerica* (pág. 21). Uruguay.

Garcia, A. M. (2003). *DEFENSOR DEL PUEBLO.* Madrid, España.

Garcia, A. M. (s.f.). LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. En *DIRECCION NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR* (pág. 48). 2005.

Guayaquil, F. d. (11 de mayo del 2014). Revista Juridica de la Facultad de Derecho de la Universidad de Guayaquil. *Revista Juridica*.

Hanisch., M. V. (24 de mayo de 2014). *Antecedented del Defensor del Pueblo.* Obtenido de http://www.google.com.ec/url?sa

Hanisch., M. V. (24 de mayo de 2014). *Antecedentes del Defensor del Pueblo.* Obtenido de www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCsQFjAA&url=http%&

Informde de Labores del Defensor del Pueblo de Ecuador. (24 de julio de 2008). pág. 18.

(28 de Noviembre del 2002). L a Magistratura de la Persuasion de la Defensoria del Pueblo Frente a la actuacion de los Poderes Publicos en el Peru. Lima.

La Ley Organica del Defensor del Pueblo. (1981). Esapaña.

Ordoñez, D. P. (2011). *derecho constitucional y Derechos Fundamentales.* Cuenca: 2011.

Revista de derecho publico. (2010). Buenos Aires: Rubinzal culzoni.

(2010). REVISTA DE DERECHO PUBLICO. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni.

Revista Juridica de la facultad de Derecho. (2014). Guayaquil.

S.N. (s.f.). Obtenido de http://spij.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll?f=templates&fn=default-leyorganicadp.htm&vid=Ciclope: CLPdemo Sistema Peruano de Información Jurídica

S.N. (2001). *Diccionario Juridico Espasa*. Recuperado el 2014, de www.monografias.com/trabajos5/depu.shtml#ante#ixzz31Jxd05UF

S.N. (25 de mayo de 2014). Obtenido de www.ventanalegal.com/leyes/ley_organica_defensoria_pueblo.html

S.N. (25 de mayo de 2014). Obtenido de www.dhr.go.cr/la_defensoria/ley_defensoria.html

S.N. (25 de mayo de 2014). *Defensor del PUeblo Ecuatoriano.* Obtenido de sitio web. Defensor del Pueblo Ecuatoriano: http://dpe.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=57

S.N. (2014). Revista Juridica de la Universidad Catolica. *Revista Juridica*.

S.N. (s.f.). *Defensor del Pueblo.* Uruguay: Ampara al Decreto 218/96.

wikipedia. (24 de mayo de 2014). Obtenido de es.wikipedia.org/wiki/Tribuno_de_la_plebe

11. ANEXOS

Anexo Proyecto.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

PLAN DE CONTINGENCIA

TITULO

LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE ABOGADO.

AUTOR:

ÁNGEL BOLÍVAR MANOBANDA Z.

DIRECTOR

Dr. ELI JIMÉNEZ

LOJA– ECUADOR

2016

a. TEMA

LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

b. PROBLEMÁTICA

Contextualización

Cómo ha influenciado la falta de la facultada sancionadora de la ley de Orgánica de Defensa del Consumidor, en hacer respetar el derecho Constitucional del usuario y consumidor garantizado en los Art. 52, 53,54.

Este problema radica en la mayoría de los países del mundo, en América Latina y en nuestro país donde el usuario no tiene una verdadera defensa de sus derechos, se hace la ley para que defienda al consumidor y se da la facultad legal a la Defensoría del Pueblo y esta no está investida con la facultad para poder sancionar.

Este problema lo tiene la defensoría del pueblo de Bolívar al no poder sancionar los constantes reclamos que se realizan en contra de la empresa eléctrica Bolívar, ya que tiene que solo buscar llegar a una mediación que en fin saldrá ganadora la Empresa Eléctrica de Bolívar.

La Defensoría del Pueblo se halla limitada con su capacidad de sancionar a los funcionarios de una Empresa por cuanto la ley no la faculta, pese a que

esta misma ley le faculta conocer, investigar hasta mediar pero no sancionar que sería lo correcto.

Como consecuencia de esto queda cualquier cantidad de reclamos de los usuarios sin tener respuestas, como sucede en la actualidad la Empresa Eléctrica Bolívar no solo corta el servicio a los usuarios, si no que retira los medidores dejándoles sin servicio, lo que se violenta el derecho humano a este servicio, sin importarles los niños, ancianos o discapacitados en muchos casos.

La falta de la facultad sancionadora que debe tener el Defensor del Pueblo en los casos que han de ser puestos en su conocimiento de acuerdo a sus competencias.

Esta facultad agilitaría los procesos de reclamación en contra de los servicios públicos y privados deficientes y de mala calidad.

c. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es necesario de ser realizada por cuanto deja sin importancia las quejas presentadas ante la Defensoría del Pueblo al no llegar a ningún acuerdo en la audiencia que convoca la defensoría, con lo cual la sociedad dice, la Defensoría del Pueblo no hace nada. En el campo jurídico no garantiza una verdadera justicia, porque, luego de comprobar que ha existido el ilícito no puede sancionar y esta facultad lo remite a otra instancia

y sin ni siquiera con carácter vinculante, lo que hace factible dar una solución a esta falta de una potestad sancionadora.

En el campo académico se incentiva la investigación jurídica y se hace que las universidades acojan este argumento y profundizar el conocimiento de estas leyes que poco o nada se conoce dentro del campo académico.

d. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer una facultad sancionadora en la ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para hacer respetar el derecho de los usuarios y consumidores.

Objetivos específicos

- Determinar si la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, tiene la facultad sancionadora y garantizar el derecho del usuario y consumidor.
- Identificar si las empresas públicas y privadas están respetando las disposiciones Constitucionales del derecho de los usuarios y consumidores.
- Identificar las consecuencias que emite la falta de una facultad sancionadora ante la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios y consumidores.

HIPÓTESIS

Será que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor respecto a la falta de facultades legales sancionadoras del Defensor del Pueblo, es insuficiente para garantizar la tutela judicial efectiva con respecto a los derechos de los consumidores?

e. MARCO TEÓRICO.

Los **antecedentes** de la *Defensoría del Pueblo* están en "*El Justicia de Aragón*" y retrocediendo más atrás tenemos el "*Tribuni Plebis*" o 'Defensor de los plebeyos' de Roma.

El **origen** de la Defensor del Pueblo llamado también *Defensor de los Ciudadanos* está en la institución del Derecho sueco denominado "*Ombudsman*" que quiere decir Procurador, Comisionado, Mediador o Proveedor De Justicia.

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

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

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

La mayoría de los países latinoamericanos está caracterizada por un pasado político donde los regímenes de facto se impusieron generando sistemáticas vulneraciones a los derechos humanos (DD. HH). En un principio la defensa de los derechos de las personas fue asumida por iniciativas de organizaciones de la sociedad civil y algunas entidades religiosas.

En **Bolivia** en la década de los 80 el país inició su retorno a los gobiernos democráticos y se preparó un cambio en el perfil del Estado. En lo jurídico, en virtud al Derecho Internacional de los DD. HH el Estado ratifica un conjunto de convenios internacionales comprometiéndose al respeto de los DD.HH, en el entendido de que no puede aceptarse un sistema democrático sin DD. HH.

La Reforma Constitucional de 12 de agosto de 1994: (Gob. Gonzalo Sánchez de Lozada) Incorpora nuevas instituciones: el Consejo Nacional de la Judicatura, el Tribunal Constitucional y el **Defensor del Pueblo**, llamado así en ese tiempo.[72]La primera Defensora del pueblo fue Ana María Romero, quien llevó adelante un proceso de construcción institucional y de un discurso sobre DD. HH en función de contribuir al fortalecimiento democrático. El año 2000 el Gobierno del General Hugo Bánzer dictó Estado de Sitio, confinando dirigentes sindicales y campesinos, circunstancia ante la cual la Iglesia Católica, el Defensor del Pueblo y la Asamblea Permanente de Derechos Humanos de Bolivia (APDHB) promovieron y condujeron un proceso de

[72]http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116693 10 de abril 2014

diálogo, cuyo resultado final fue la liberación de detenidos y confinados. Fue la primera intervención de esta institución en caso de defensa de los DD. HH.

El segundo defensor fue Iván Zegada, quien tuvo que renunciar por presión de organizaciones sociales por su silencio durante la masacre de ciudadanos en octubre de 2003 cuando estalló la denominada “Guerra del Gas”.

Posteriormente asumió la institución Waldo Albarracín que inició una coordinación más estrecha con organizaciones no gubernamentales como la APDHB y la Iglesia Católica. Dejó el cargo en enero de 2009.

Actualmente con el voto de 113 asambleístas, Rolando Villena se convirtió en el nuevo defensor del Pueblo de Bolivia.

MARCO DOCTRINARIO

- D**efensor del Pueblo** (a veces nombrado con el término sueco ***Ombudsman***, *wendyado* o *representante*), es una autoridad del Estado encargada de garantizar los derechos de los habitantes ante abusos que puedan hacer los poderes políticos, en su caso, legislativo de ese mismo Estado. Algunos autores defienden que la Justicia de Aragón es el precursor del Defensor del Pueblo. Que procede que la Constitución Sueca que estableció dicha figura en 1809 para dar respuesta inmediata a los ciudadanos ante abusos de difícil solución por vía burocrática o judicial. De

ahí que en diversos idiomas se haga referencia a su nombre en sueco *Ombudsman*. En los países hispanohablantes se denomina comúnmente *Defensor del Pueblo*, mientras que en los países francófonos suele llamarse *Médiateur de la République* y en las regiones catalanófonas *Síndic de Greuges*. Algunos países también lo han titulado *Defensor de los Ciudadanos*.

- Del mismo modo, existen diferencias entre el ombudsman y el defensor del pueblo en España, ya que mientras el Ombudsman fue diseñado para supervisar la Administración pública, el Defensor del Pueblo utiliza esta supervisión como instrumento para defender los derechos y libertades fundamentales, tal y como se desprende del artículo. 54 de la Constitución española y de su ubicación dentro del Capítulo IV del Título I
- La legitimación democrática del Defensor del Pueblo es indudable, pues en todos los casos procede de la elección parlamentaria, con mayoría cualificada y tras debate público sobre la figura del candidato. Sin embargo, es independiente del Parlamento, el cual no puede enviarle instrucciones ni cesarle, salvo por causas tasadas. Se ha señalado en los derechos humanos que la efectividad de esta figura queda limitada por su incapacidad de imponer coactivamente sus decisiones a las autoridades concernidas. Su capacidad de control reside sobre todo en la razonabilidad o persuasión de sus argumentos, por lo que adquiere un carácter más

político que judicial. Sin embargo, la experiencia demuestra que buena parte de sus recomendaciones suelen ser atendidas por los poderes públicos.

- En algunos países, el Defensor del Pueblo tiene capacidad para presentar acciones o recursos ante la Corte Suprema o el Tribunal Constitucional, en su caso.
- El Defensor del Pueblo se ha desarrollado especialmente en el continente americano, siguiendo el modelo español. Las instituciones del continente se agrupan en la Federación Iberoamericana de Ombudsman, organización muy activa en la defensa de los derechos humanos en la región, que publica anualmente un importante Informe sobre derechos humanos.

MARCO JURÍDICO

INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en clara alusión a estos acontecimientos, entre sus consideraciones planteó que, *"…el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad…,"*. En consecuencia, respecto a la educación, frente a ese "desconocimiento y

menosprecio” de los Derechos Humanos, en su artículo 26 numeral 2, fijó los objetivos de la educación:

“La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz”.

Estos objetivos planteados para la educación, reflejan los propósitos y principios fundamentales consagrados en los artículos 1 y 2 de la Carta de las Naciones Unidas. De la misma manera, constituyen la orientación general que debe tener toda norma sobre educación en derechos humanos, tanto en el sistema internacional como en el interno de los estados.

A su vez, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), el cual es un instrumento internacional que desarrolla los contenidos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en cuanto a las obligaciones de los estados parte, en su Artículo 2 párrafo 1, establece:

"adoptar medidas [...] para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados [...] la plena efectividad de los derechos [...]”.

Entre estas medidas, está la promoción y protección de los derechos humanos, labor que realiza la Defensoría del Pueblo.

En cuanto al desarrollo de los contenidos de los objetivos de la educación establecidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el PIDESC, en su artículo 13 párrafo 1, amplía la Declaración desde tres puntos de vista:

- La educación debe orientarse al pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de la dignidad,
- debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre y,
- debe favorecer la comprensión entre todos los grupos étnicos, las naciones y entre los grupos raciales y religiosos (Observación general número 13: párrafo 4).

En relación con la población juvenil, en 1965 la Declaración sobre el fomento entre la juventud de los ideales de la paz, respeto mutuo y comprensión entre los pueblos, establece en sus principios I, III y IV, las finalidades que debe tener la educación para este sector poblacional. Esta declaración enfatiza en los propósitos y principios de la Naciones Unidas, como finalidad en la formación de la juventud.

Otros instrumentos internacionales han aportado nuevos elementos a los objetivos de la educación planteados por el PIDESC, entre ellos están: la Declaración Mundial sobre Educación para Todos (Jomtien, 1990), que en su artículo 1, aporta nuevos elementos, tales como:

- Respetar y enriquecer la herencia cultural, lingüística y espiritual común.

- Promover la educación de los demás.

- Defender la causa de la justicia social.

- Proteger el medio ambiente.

Por su parte, la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 29 párrafo 1, en referencia específica a la educación en Derechos Humanos para los niños, agrega, a los anteriores contenidos, el de la igualdad entre los sexos.

En 1993 aparece la Declaración y Programa de Acción de Viena –conocida también por resaltar el carácter universal, indivisible, interdependiente e interrelacionado de los derechos humanos-, esta plantea, como nuevos elementos: la democracia y el desarrollo (Parte I, párr. 33, y parte II, párr. 80).

En el mismo sentido, el Plan de Acción para el Decenio de las Naciones Unidas para la Educación en la Esfera de los Derechos Humanos (párrafo 2), plantea una definición de la educación en Derechos Humanos,

"…la educación en la esfera de los derechos humanos se definirá como el conjunto de actividades de capacitación, difusión e información encaminadas a crear una cultura universal en la esfera de los derechos humanos, actividades que se realizan transmitiendo conocimientos y moldeando actitudes…,"

Esta declaración define las finalidades de la EDH en términos similares a los anteriores instrumentos internacionales.

En relación con esos nuevos elementos aportados por los instrumentos internacionales proferidos con posterioridad al PIDESC, ha dicho el Comité de

Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas que: “estos nuevos elementos están implícitos y reflejan una interpretación contemporánea del párrafo 1 del artículo 13 del PIDESC (Observación general número 13).

De otra parte, en la observación general número 13, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha planteado que, de los propósitos y principios de la educación, acaso el fundamental sea el que afirma: "la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana".

Desde el punto de vista de las obligaciones, el derecho a la educación, como todos los derechos humanos, impone tres tipos o niveles de obligaciones a los Estados Partes: las obligaciones de respetar, de proteger y de cumplir 10. A su vez, la obligación de cumplir consta de la obligación de facilitar y la obligación de proveer (Observación general número 13).

En cuanto a las características de la educación, el párrafo 6 de la observación general No. 13 establece que, la educación en todas sus formas y en todos los niveles debe tener las siguientes "características fundamentales":

Disponibilidad. Debe haber instituciones y programas de enseñanza en cantidad suficiente en el ámbito del Estado Parte. Las condiciones para que funcionen dependen de numerosos factores,

INSTRUMENTOS LATINOAMERICANOS

En cuanto al sistema interamericano, la Carta de la Organización de los Estados Americanos, plantea la finalidad de la educación, básicamente en los mismos términos de los demás instrumentos internacionales. Sin embargo, lo hace de una manera más general, como podemos evidenciarlo en su artículo 3 literal n, en el cual se afirma "La educación de los pueblos debe orientarse hacia la justicia, la libertad y la paz" y en su art. 106 plantea, como parte de las funciones de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos "promover la observancia y la defensa de los derechos humanos". Es de resaltar el fuerte énfasis que la carta de la OEA hace en cuanto al desarrollo (integral), del que hace parte el campo educativo. Respecto a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos, tan sólo hay dos normas que hablan de la EDH (Art. 41 literal a, Cap. VII), las cuales no aportan ningún elemento nuevo a las finalidades de la educación en este ámbito.[73]

ORDENAMIENTO JURÍDICO ECUATORIANO

- En el Ecuador, La Defensoría del Pueblo cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es una institución que fue incluida en el aparataje institucional del Estado ecuatoriano mediante la disposición del artículo 96 de la Constitución Política que rigió desde agosto de 1998. Actualmente, se

[73] *MODELO PEDAGÓGICO* DE *EDUCACIÓN EN DERECHOS HUMANOS PARA* LA *DEFENSORÍA DEL PUEBLO*. Nelson Sánchez. Disney Barragán. Alfonso Torres. Año 2011

encuentra institucionalizada mediante la disposición del artículo 214 de la nueva Constitución de la República del Ecuador (en vigencia desde octubre de 2008), que señala: "la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior".

De igual manera, la Constitución, en su artículo 215, puntualiza que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

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

3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

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

Finalmente, el artículo 216 indica que "*Para ser designado Defensora o Defensor del Pueblo será necesario cumplir con los mismos requisitos exigidos para las juezas y jueces de la Corte Nacional de Justicia y acreditar amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos. La Defensora o Defensor del Pueblo tendrá fuero de Corte Nacional de Justicia y gozará de inmunidad en los términos que establezca la ley".*[74]

LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

En sus Art. 81 al 83 se difiere la competencia a la Defensoría del Pueblo y lo dispone de la siguiente manera:

Art. 81.- FACULTAD DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.- *Es facultad de la Defensoría del*

Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los

[74] CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA 2008. Edición Asamblea Nacional 2010. Pagina
LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Edición Defensoría del Pueblo 2002

tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas.

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

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

Art. 82.- PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.- *En lo relacionado con tal procedimiento, serán aplicables las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo.*

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

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

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

f. METODOLOGÍA

Se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación.

MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

En esta investigación se utilizará el método científico, método Hermenéutico, Método lógico deductivo, método lógico inductivo y método de análisis.

Mediante estos métodos aplicados en el desarrollo de la investigación, beneficiará al investigador obtener resultados claros y concisos para identificar la solución al problema planteado.

Técnicas e Instrumentos

ENCUESTAS: aplicar a los usuarios de los servicios públicos del cantón Guaranda, funcionarios públicos y privados, abogados en libre ejercicio profesional, involucrados en la investigación y se utilizara como instrumento un cuestionario relacionado directamente con el objeto del estudio.

ENTREVISTA: está dirigida a los expertos en la materia como Defensor del Pueblo, abogados jueces de contravenciones representantes de asociaciones de consumidores, para esta técnica se utilizará una guía (cuestionario), pudiendo ampliarse o profundizarse las preguntas, para que contribuyan a obtener mejores respuestas.

INTERNET: Es un instrumento muy utilizado en la actualidad lo que beneficia al investigador tener más información de autores con diferente ideología y resultados que han obtenido mediante su investigación científica.

Técnicas de recolección bibliográfica

Se procederá a recolectar libros folletos, periódicos y el internet.

Técnicas para la recolección de datos empíricos

Las experiencias de los usuarios de las distintas Empresas públicas y privadas de Guaranda.

POBLACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se lo aplicara a una población 25 PERSONAS, de los cuales 20 personas serán encuestadas y 5 personas serán entrevistadas.

PROCEDIMIENTOS A SEGUIRSE PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

G. CRONOGRAMA DE TRABAJO

TIEMPO	2014																											
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del perfil de proyecto			X	X																								
Presentación y sustentación del perfil de proyecto						X	X																					
Incorporación de recomendaciones al perfil								X																				
Aprobación del proyecto y designación del director de tesis									X																			
Revisión y reconstrucción del marco teórico										X																		
Revisión y rediseño de los instrumentos de investigación											X																	
Prueba piloto de los instrumentos												X																
Trabajo de campo													X	X	X													
Procesamiento de la información															X	X												
Verificación de hipótesis																	X											
Formulación de conclusiones																		X										
Construcción de lineamientos alternativos																			X									
Integración de elementos y elaboración del informe de investigación																			X	X								
Sustentación/calificación privada de la tesis																					X	X						
Incorporación de recomendaciones a la tesis																							X	X	X			
Presentación del informe final y declaratoria de aptitud legal																										X	X	
Sustentación pública de la tesis e incorporación profesional																												x

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.

Talentos humanos.

Director de Tesis **Dr. Eli Jiménez**

Entrevistados **a 5 personas**

Encuestas **20 personas**

Postulante **Ángel B. Manobanda**

Recursos materiales.

N.	DETALLES	VALOR
1.	PAPEL BON	20
2.	MARCADORES	5
3.	LÁPICES Y ESFEROGRÁFICOS	8
4.	LIBROS DE JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA	200
5.	DVD	5
6.	IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN DE LA TESIS	100
7.	FOTOS COPIA	10
8.	TRANSPORTE	100
9.	IMPRESIONES	15
10.	DERECHO DE GRADO	----------
11.	LEVANTAMIENTO DE TEXTO	200
12.	COMPUTADORA	700
13.	**TOTAL**	1.378

Recursos económicos (presupuesto)

El financiamiento de esta investigación lo realizare con un crédito del IECE y mi propio recurso.

i. BIBLIOGRAFÍA.

- Constitución de la republica
- Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor.
- Reglamento de la Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor
- Ley de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.
- Manuales de defensa del consumidor
- Manual operativo y reglamento de quejas
- [1]http://jorgemachicado.blogspot.com/2011/08/dpb.html#_Toc308116693 10 DE ABRIL 2014
- [1] http://es.wikipedia.org/wiki/Defensor_del_Pueblo 10 DE ABRIL 2014
- [1] CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Y LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Anexo N° 2. Encuesta

Universidad Nacional de Loja.

Modalidad Estudios a Distancia.

CARRERA DE DERECHO.

ENCUESTAS.

Objetivo: Con el Proposito de fundamentar el Presente Trabajo de Investigacion que aborda la problemática que se debe ´´ LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO de la manera mas comedidamente socilito se digen dar contestacion a las siguientes preguntas.

Marque con una (X).

1) **Conoce Ud. Que es defensoría de pueblo?**

   SI ( ) NO ( )

Porque?.....

.....

.....

2) **Conoce Ud. que la Ley Orgánica del Consumidor adolece de la facultad sancionadora por parte de la defensoría del Pueblo?**

   SI ( ) NO ( )

Porque?.....

.....

.....

3) **Cree Ud. que la ley orgánica de la defensa del consumidor, a fin de agilitar las quejas, la Ley debe otorgarle facultad sancionadora al defensor del Pueblo?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

.....

.....

4) **Conoce Ud. si la Defensoría del Pueblo no tiene facultades legales para sancionar las infracciones contempladas en la ley de defensa del consumidor?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

.....

.....

5) **Conoce Ud., que la Defensoría del Pueblo que tiene solo la capacidad de llegar hasta la Mediación?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

.....

.....

6) **Ud. Cree que se debe reformar la Ley orgánica de defensa del consumidor dándole facultades legales al defensor del pueblo para sancionar las infracciones contempladas en esta Ley?**

SI ( ) NO ( )

Porque?.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo N° 3. Entrevistas

Universidad Nacional de Loja.

Modalidad a Estudios a Distancia.

CARRERA DE DERECHO.

ENTREVISTA.

Objetivo: Con el Proposito de fundamentar el Presente Trabajo de Investigacion que aborda la problemática que se debe ´´ LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA FALTA DE FACULTADES LEGALES SANCIONADORAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO de la manera mas comedidamente socilito se digen dar contestacion a las siguientes preguntas.

Marque con una (X).

Entrevista a lo ex Comisionados de la Defensoría de Pueblo de Bolívar.

1.- Considera Ud. Que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ha cumplido con la expectativa de defender los Derechos de los usuarios y consumidores.

……

……

……

……

2.- Cual es el papel de la Defensoría del Pueblo con respecto a la Ley Orgánica de consumidor.

……

……

……

……

3.- Considera ud que la Ley Organica de la Defensa del Consumidor tiene un vacio legal con respecto a la facultad sancionadora que debe tener el defensor del Pueblo.

……

……

……

……

4.- Considera Ud. Que las quejas y denuncias presentadas en base a la Ley Organica de defensa del consumidor han sido resueltas por la Defensoria del Pueblo?.

……

……

……

……

5.- Cree Ud. Que a fin de ser ágil los reclamos y quejas presentados por los usuarios y consumidores, debe hacerse una Reforma a la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor otorgándole facultades legales sancionadoras al defensor del Pueblo.

.....

.....

.....

.....

ÍNDICE

PORTADA…… I

CERTIFICACIÓN…….. II

AUTORÍA……... III

CARTA DE AUTORIZACIÓN……. IV

AGRADECIMIENTO…… V

DEDICATORIA……. VI

TABLA DE CONTENIDOS……. VII

1. TÍTULO……. 1

2. RESUMEN…… 2

ABSTRACT…… 5

3. INTRODUCCIÓN……. 8

4. REVISIÓN DE LITERATURA……. 11

5. MATERIALES Y MÉTODOS…….. 126

6. RESULTADOS……. 130

7. DISCUSIÓN…….. 148

8. CONCLUSIONES…… 154

9. RECOMENDACIONES…… 156

9.1 PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA…….. 158

10. BIBLIOGRAFÍA…….. 163

11. ANEXOS……. 166

INDICE……... 195