



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TITULO

“NECESIDAD DE REFORMAR EL NUMERAL 8, DEL ARTÍCULO 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR REFERENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CUANDO EXISTEN DEFICIENCIAS Y MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ABOGADA

AUTORA:

DIANA CAROLINA FERNÁNDEZ MATAMOROS

DIRECTOR TESIS:

DR. AUGUSTO ASTUDILLO ONTANEDA, MG. SC.

Loja - Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN

Dr. Augusto Astudillo Ontaneda, Mg. Sc., DOCENTE DE LA CARRERA DE DERECHO, DE LA UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Haber revisado prolijamente el trabajo de investigación intitulado **“NECESIDAD DE REFORMAR EL NUMERAL 8, DEL ARTÍCULO 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR REFERENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CUANDO EXISTEN DEFICIENCIAS Y MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”**, realizado por la estudiante DIANA CAROLINA FERNÁNDEZ MATAMOROS, y autorizo su presentación para la defensa y sustentación, por cumplir los lineamientos metodológicos y sujetarse al Reglamento para la aprobación de los módulos en la UNL.

Atentamente.-

Loja, 26 de abril de 2017.



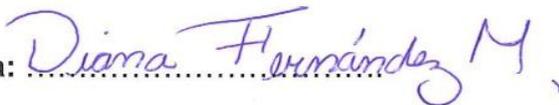
Dr. Augusto Astudillo Ontaneda, Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORIA

Yo, **Diana Carolina Fernández Matamoros**, declaro ser la autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

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

Autora: Diana Carolina Fernández Matamoros

Firma: 

Cédula: 0927219691

Fecha: Loja, 26 de abril de 2017

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

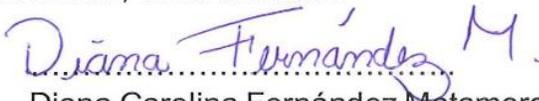
Yo, Diana Carolina Fernández Matamoros, declaro ser autora de la tesis titulada: **“NECESIDAD DE REFORMAR EL NUMERAL 8, DEL ARTÍCULO 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR REFERENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CUANDO EXISTEN DEFICIENCIAS Y MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”**, como requisito para optar al título de Abogada; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de su visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

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

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 26 días del mes de Abril del dos mil diecisiete, firma la autora.

Firma:



Autora:

Diana Carolina Fernández Matamoros

Cedula:

0927219691

Dirección:

Guayaquil, Huancavilca 3104 y Gallegos Lara

Correo Electrónico:

dianita_735@hotmail.com

Teléfono:

045108437 Celular: 0997543579

DATOS COMPLEMENTARIOS:

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

Tribunal de Grado:

Dr. Marco Vinicio Ortega Cevallos, Mg. Sc.

PRESIDENTE

Dr. Felipe Neptalí Solano Gutiérrez, Mg. Sc.

VOCAL

Dr. Marcelo Armando Costa Cevallos, Mg. Sc

VOCAL

AGRADECIMIENTO

Primero quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, por estar junto a mí en todo momento de mi vida y por guiar mis pasos durante todo este periodo de estudio.

A mis queridos padres y familiares por toda su entrega, esfuerzo y confianza para que alcancé mis logros personales.

A mi Docente y Tutor, al Dr. Augusto Astudillo Ontaneda, Mg. Sc., por su apoyo y guianza en el desarrollo de este trabajo para llegar a la conclusión del mismo.

A mi Universidad Nacional de Loja que a través de su Modalidad de Estudios a Distancia en la Carrera de Derecho, me ha brindado la oportunidad de aprender y forjarme como profesional.

La autora

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico primeramente a Dios que es Quien me ha dado la sabiduría y capacidad para concluir este trabajo con toda clase de éxito.

A mis amados padres, que con paciencia y esfuerzo han sido un gran ejemplo para seguir esta carrera.

A mis hermanas que a pesar de su corta edad son un apoyo muy significativo en todo tiempo.

A mi querida familia, quienes con sus demostraciones de amor y con sus consejos han sido parte de este logro en mi vida profesional.

A mis amigos que en una u otra circunstancia están siempre ahí presentes para dar su aporte.

Diana Carolina

1. TÍTULO

“NECESIDAD DE REFORMAR EL NUMERAL 8, DEL ARTÍCULO 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR REFERENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CUANDO EXISTEN DEFICIENCIAS Y MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”

2. RESUMEN

La Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor se halla compuesta por 15 capítulos que regulan, entre otros aspectos, el control de precios, calidad, cantidad, asociaciones de consumidores, prácticas prohibidas, las infracciones y penas, la competencia y procedimiento; sin embargo, consideramos que es necesario trabajar sobre ciertas reformas, pues la ley actual no cuenta con un lineamiento claro sobre los procedimientos por violación a derechos del consumidor, ni sobre mecanismos de control de calidad.

Los mandatos constitucionales y la ley establecen además obligaciones a los proveedores para garantizar los derechos del consumidor; por ejemplo, todo proveedor es responsable de entregar al consumidor información veraz, clara y completa de los bienes o servicios ofrecidos, y así mismo se establece la obligación de que toda empresa o establecimiento comercial mantenga un libro de reclamos o quejas a disposición del consumidor.

En cuanto al acceso a la justicia es importante contar con una justicia que sea ágil, eficiente y gratuita, en la medida en que los organismos y sujetos procesales que contiene la ley forjen una respuesta apropiada a la expectativa del consumidor que reclama; en cuanto tenga normas claras, sea ágil el procedimiento y no esté sujeta a manipulaciones de todo género; se respete el debido proceso y no le cueste al consumidor, se obtendrá lo

que todos esperamos; acceso y confianza en la administración de justicia a los consumidores.

Considero que el propósito fundamental de esta norma legal es garantizar la defensa de personas usuarias y consumidoras y establecer principios y normas que permitan conformar un sistema de protección, reparación y sustitución de derechos.

Es así que tomando en cuenta los aspectos antes mencionados, este presente trabajo de investigación como tesis de Grado me ha permitido desarrollar un estudio científico-jurídico sobre la necesidad de reformar el Artículo 4, numeral 8 de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, a la vez que pretendo motivar a que se siga mejorando en la redacción de las normas legales, con una participación activa de todos quienes estamos decididos a trabajar por alcanzar el buen vivir, mediante la garantía de una justicia con una tutela efectiva e imparcial.

ABSTRACT

The Organic Law on Consumer Protection is composed of 15 chapters that regulate, among other things, price control, quality, quantity, consumer associations, prohibited practices, violations and penalties, jurisdiction and procedure; however, we consider it necessary to work on certain reforms, as the current law does not have clear guidance on the procedures for violation of consumer rights, and on mechanisms for quality control.

The constitutional provisions and laws also establish obligations on suppliers to ensure consumer rights; for example, a supplier is responsible for delivering to consumers accurate, clear and complete information of the goods or services offered, and likewise the requirement that any company or commercial establishment keeps a book of complaints or grievances to the consumer is established.

Regarding access to justice is important to have a justice that is fast, efficient and free, to the extent that agencies and parties to the proceedings containing the law forge an appropriate response to consumer expectation it claims; when I have clear rules, the procedure is quick and not subject to manipulations of all kinds; due process is respected and does not cost the consumer will get what we all hope; access and confidence in the administration of justice to consumers.

We believe that the primary purpose of this legislation is to ensure the defense of users and consumers and to establish principles and standards to form a system of protection, repair and replacement of rights. Thus, taking into account the above aspects, the present investigation has allowed us to develop a scientific-legal study on the need to reform Article 4, paragraph 8 of the Law on consumer protection, while we want encourage further improvements in the wording of the legislation, with the active participation of all who are determined to work to achieve the good life, by ensuring justice with effective and impartial protection.

3. INTRODUCCIÓN

El respeto a los Derechos de los consumidores y usuarios; su tutela, promoción y defensa, constituyen uno de los aspectos esenciales del progreso socioeconómico y cultural de toda sociedad civilizada; como tal, éstos han sido plasmados en tratados marcos internacionales, constituciones de distintos países del orbe y leyes nacionales. El marco jurídico nacional en el caso del Ecuador, que garantiza el derecho de los consumidores como un derecho económico y un derecho fundamental es la Constitución de la República del Ecuador y La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, así de manera subsidiaria la Ley Orgánica de la Salud, el Código Orgánico Integral Penal, etc., protege al consumidor ante los posibles abusos de los proveedores y desconocimiento de los mismos consumidores o usuarios sobre sus derechos y obligaciones, quien en la cadena de comercialización es el último que decide en la adquisición de un bien o servicio.

Los consumidores desconocen los derechos que le asisten y que están plasmados en la ley por lo que no ejercen sus derechos cuando se sientan afectados por los proveedores, haciendo justicia a través de mecanismos judiciales o administrativos que pueden identificar.

La infracción a las normas del consumidor depende de que las autoridades que deben resolver estas causas conozcan en plenitud la normativa como

su procedimiento y para que puedan actuar de oficio o a petición de parte en la defensa de los intereses de los ciudadanos que sean perjudicados en sus derechos lo que implican que ellos puedan acceder con confianza a la “justicia de consumo”.

Existen derechos fundamentales para el consumidor, los cuales se pueden agrupar de la siguiente manera: El derecho a recibir productos y servicios de óptima calidad, garantizando la salud, vida, seguridad en el consumo y la satisfacción de necesidades fundamentales; el derecho a tener información veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se ofrece; el derecho a la protección contra la publicidad engañosa y abusiva; el derecho a una tutela efectiva para la protección de sus derechos y siendo la centralidad en esta investigación lo concerniente al derecho que tenemos los consumidores en cuanto a la reparación de daños se refiere no solamente cuando existe deficiencias y mala calidad de bienes y servicios, sino también que se incluya dentro de este derecho los defectos o vicios ocultos que puedan tener los bienes o servicios.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. MARCO CONCEPTUAL

Definición de Derecho del Consumidor

Para definir la materia que me ocupa pongo a consideración 2 corrientes:

“En primer lugar, una parte de la doctrina encabezada por Stiglitz proponer resaltar la diferencia entre las expresiones “derecho” del consumidor y “derechos” del consumidor.

El derecho del consumidor es un sistema global de normas, principios e instrumentos de implantación en favor del consumidor. Los derechos del consumidor, al contrario, son modernamente la proyección individual del derecho del consumidor.

Los derechos del consumidor dimanar del derecho del consumidor. Lo inverso no es lo verdadero, ya que este comporta – además de derechos – obligaciones.

Además, el derecho del consumidor incluye asimismo los mecanismos específicos para la implantación de los derechos creados.

En cuanto a la definición misma de la disciplina, se menciona tres fórmulas:

La definición objetiva.- en ésta se resalta la relación jurídica de consumo.

La definición teológica – subjetiva.- se destaca los sujetos de la relación, resaltando la tutela de uno de ellos, como ser vulnerable que merece cuidados especiales del legislador y el intérprete.

La definición mixta.- aquí se conjugan elementos de las dos anteriores. Esta última corriente es la más acertada según esta doctrina, que entiende al derecho del consumidor en una relación jurídica de consumo. Se encuentra en ella un elemento objetivo (relación de consumo) y un elemento subjetivo-teológico (que protege al consumidor)".¹

Mosset Iturraspe, por su parte, define el derecho del consumidor como “el ordenamiento jurídico de las necesidades de bienes y servicios, y del modo de satisfacerlas en un mercado caracterizado por la escasez”.²

El Derecho Civil se ocupa de la persona humana dentro del ámbito de la sociedad civil, y regula actos jurídicos relacionados con el patrimonio, en los que priva la autonomía de la voluntad.

¹ **ALTERINI A., AMEAL O.J, LOPEZ CABANA R.**, “Derecho de Obligaciones Civiles y Comerciales”. Editorial Abeledo Perrot.

² **MOSSET ITURRASPE, J** “Introducción al derecho del consumidor”. Revista de Derecho Privado y comunitario Nº 5 “Consumidores” ALEGRIA H., MOSSET ITURRASPEJ. (editores). Rubinzal-Culzoni Editores.

El Derecho Comercial, por su parte, ha sido tradicionalmente el derecho de los comerciantes, regulador de su status personal y societario, y en particular de las relaciones entre ellos.

La Ley de Defensa del consumidor, no es Derecho Civil. Tiene mayores puntos de contacto con el Derecho comercial. Pero tampoco es Derecho comercial. Es Derecho del consumidor o Derecho de los consumidores o Derecho del consumo o de la consumición.

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

La responsabilidad en el marco de la Ley de Defensa del Consumidor, según López Cabana, “dentro del Derecho del consumidor, uno de sus capítulos esenciales incluye la responsabilidad por productos y servicios, teniendo en cuenta los daños que puede sufrir el consumidor y la relación del ordenamiento frente a su situación de víctima.

Se pone el acento en uno de los derechos que asisten a los consumidores y usuarios: el derecho a ser resarcido, no menos importante que el de

protección de su salud, de su seguridad, de ver tutelados sus derechos económicos, el de ser informados y asistidos, etc.”.³

Anunciante.- “Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios”.⁴

Consumidor.- “Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario”.⁵

Usuario.- Usuario es el titular del derecho que nace de un contrato para usar un servicio, y que proviene de una cosa que es propiedad de la otra parte.

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

³ **LOPEZ CABANA, R.** “Responsabilidad civil por productos defectuosos en el Mercosur” Revista de Responsabilidad civil y seguros. Año 1- N.- 1 enero-febrero de 1999. ALTERINI, A (director).Editorial La Ley.

⁴ **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, ART. 2**

⁵ **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, ART. 2**

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

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”.⁶

Productores o Fabricantes.- “Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores”.⁷

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”.⁸

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

Oferta.- “Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor”.⁹

Bienes.- Son todas aquellas cosas susceptibles de satisfacer necesidades humanas. De las cuales se generan derechos que forman parte de un

⁶ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, ART. 2

⁷ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, ART. 2

⁸ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, ART. 2

⁹ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR, ART. 2

patrimonio, incluyendo a los objetivos inmateriales o cosas susceptibles de valor, por ejemplo.

- **Bienes Fungibles:** Son los muebles de que no puede hacerse el uso adecuado a su naturaleza sin consumirlos.
- **Bienes Adventicios:** Son los bienes que corresponden a los hijos de familia, que están bajo la patria potestad, por su trabajo o por fortuna o por herencia.
- **Bienes Gananciales:** Son los adquirientes por el marido o la mujer o por ambos, durante la sociedad conyugal.
- **Bienes Parafernales:** Son los que lleva la mujer al matrimonio fuera de la dote y los que adquiere durante el, por título lucrativo, como herencia o donación.
- **Bienes Mostrencos:** Son aquellos que por no tener dueño conocido. Se aplican al estado.
- **Bienes Muebles**

Son los que se pueden trasladarse de un lugar a otro, sin menoscabo de la cosa inmueble que lo contiene. Estos se clasifican en:

- a) **Muebles por Naturaleza:** como son, el mobiliario de oficina y ajuares de la casa.

b) Muebles por Anticipación: son los bienes desprendidos de un inmueble, que el propietario destina para transformarlo en mueble, en favor de terceros. Como los cultivos, minas, etc.

- **Bienes Inmuebles**

Son los apartamentos, terrenos, casas, edificios, etc. Que no pueden desplazarse de un lugar a otro, por estar íntimamente ligado a la tierra, a excepción de los bienes inmuebles por destilación, como por ejemplo: las maquinarias. Estos a su vez, se clasifican en.

a) Inmueble por Naturaleza: como es el caso de la tierra y sus componentes.

b) Inmueble por Incorporación o Adhesión: como es el caso de todo género arraigado al suelo. Por ejemplo: un edificio, etc. de ahí, el nombre de Bienes Raíces.

c) Inmueble por Destinación: “como las piezas de las maquinas, los materiales de construcción, etc.”.¹⁰

Servicios.- un servicio es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien pero se diferencia de este porque siempre se consume en el momento en que es prestado.

¹⁰ <http://www.angelobrea.com/1089-concepto-de-bienes.html>

Entre las características más sobresalientes de un servicio se encuentran las siguientes:

a) Intangible: como puede ser en el caso de la gestión de algún tipo de trámite que solicita el cliente a una empresa.

También puede ser **b) tangible** en el caso por ejemplo de la reparación de algún electrodoméstico.

c) Heterogeneidad: dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales, esto tiene que ver con las variaciones de personas o momentos en que el mismo se entrega.

d) Inseparabilidad: tanto consumo como producción se producen total o casi simultáneamente.

e) Perecibilidad: un servicio no se puede almacenar, principalmente por esto último de inseparabilidad.

f) Ausencia de propiedad: “aquel que compra un servicio adquiere el derecho a recibirlo pero no es el dueño del mismo”.¹¹

Deficiencia de servicio.- Al oír esto, posiblemente se imaginan la mala atención padecida por usted en una tienda cualquiera de cualquier parte del territorio nacional.

¹¹ <http://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>

Es lamentable ver el mal servicio y peor que eso, ser una víctima del mismo. En ese momento se siente la necesidad de entrenar en una buena atención a ese personal que le hizo pasar un mal rato, pensando naturalmente que es la única forma de arreglar tal atropello.

Pero “cuando se habla de servicio no solo se habla de una interacción individual, en ese encuentro se traduce una estrategia, una cultura, una forma de operar de toda una organización frente a usted, frente al cliente”.¹²

Mala calidad.- Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición.

Ahora bien, vale indicarse que la calidad podrá ser valorada en términos de buena calidad, o en su defecto de mala calidad.

“Cuando de algo o alguien se dice que dispone de calidad es porque presenta una superioridad o un carácter excelente comparado con otros

¹² <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/servicios-deficientes-un-problema-interno-76604.html>

símiles, mientras que cuando algo es de mala calidad es porque en la comparación sale perdiendo, y es ampliamente superado por sus pares”.¹³

La calidad se ha venido dejando a un lado porque la humanidad se ha enfocado en el tema de los valores entre más barato mejor pero a lo largo en estos productos no existe un control de calidad muy óptimo para los clientes. En definitiva el derecho del consumidor es un derecho humano que nace por un mandato constitucional que establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, 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 interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Por consiguiente el derecho del consumidor lo podemos resumir como. La mezcla de dos elementos el objetivo (relación de consumo) y el subjetivo (la protección al consumidor) ambos elementos se encuentran perfectamente regulados en la ley de defensa del consumidor.

¹³ <http://www.definicionabc.com/general/calidad.php>

4.2. MARCO DOCTRINARIO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La defensa del consumidor se consagra a partir del sistema de economía de mercado. Históricamente el Estado ha sido vigilante de intereses de orden público y ha garantizado la libertad e igualdad entre los oferente, es así que en los códigos burgueses en la segunda mitad de fines del siglo XIX establecen que el sistema de mercado sólo podía funcionar satisfactoriamente cuando los precios ofertados y demandados se puedan movilizar libremente y el acceso de las empresas al mercado permanecerá abierto, sujeto a un régimen de libre competencia entendido como expresión de la libertad de iniciativa económica.

Siendo estas legislaciones hechas por burgueses y para burgueses, se entiende porque se dio prevalencia a las fuerzas de esta clase social, dominante en aquella época. Sin embargo, se evidencia también que la mayoría de los miembros de la sociedad, los menos favorecidos económicamente, quedaban totalmente desamparados ya que no bastaba la mera libertad e igualdad formal de cada uno como persona si faltan las condiciones sociales para la igualdad material. “En el siglo XX es cuando se crea el estado paternalista y se le dio función de protección y social. El

Estado intenta armonizar el interés privado y bienestar general, a la vez que se amolda a las reglas que impone la economía privada”.¹⁴

En el derecho comparado, legislación y doctrina, la protección de los consumidores parte de una consagración abstracta de los derechos de éstos, lo que se ha denominado como los derechos básicos de los consumidores. Inicialmente fue el Presidente de Estados Unidos John F. Kennedy, quien el 15 de marzo de 1962 en su “Mensaje especial al Congreso sobre protección de los intereses de los consumidores” se refirió al derecho a la seguridad, al derecho a ser informado, el derecho a elegir y el derecho a ser oído. A partir de ahí diversos organismos internacionales formularon sus propias listas de derechos de los consumidores, mucho más completas y elaboradas.

En las sociedades modernas rige un sistema de economía de mercado, esto es, un sistema fundamentado en la libre competencia, como el sistema más eficaz y eficiente para la asignación de recurso con la finalidad de impulsar el desarrollo económico. Pero el mercado sin regulación, lugar de encuentro de las necesidades ya sean reales o creadas, de los consumidores y usuarios, y de los bienes y servicios aportados por los agentes económicos capaces de satisfacer dichas necesidades, presentan importantes lagunas que, por un lado, pueden limitar o restringir su

¹⁴ GERLACH, JOHANN W. “La protección de los consumidores en el Derecho Alemán” en Curso sobre el Nuevo Derecho del Consumidor, Instituto Nacional del Consumo, Madrid, 1990, p. 242 y 243.

estructura competitiva y, por otro lado, pueden lesionar o amenazar su funcionamiento eficiente, provocando para el consumidor situaciones de desigualdad o desequilibrio.

Para la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios es necesario promover el desarrollo económico, generando e impulsando una competencia leal, ya que al existir una política de competencia que proteja tanto la exigencia del mercado como la actuación del consumidor produciría un mercado competitivo y transparente para una libre y racional elección de los bienes y servicios por parte de los consumidores y usuarios. Dentro de esas políticas podríamos mencionar en aquellas iniciativas tendentes a activar el papel de los consumidores y usuarios en el mercado, iniciativas como: educación, formación, la asociación y acceso a la justicia de los consumidores, creando así una política de protección y defensa del consumidor y usuario en el marco de la economía del mercado.

“Es por ello que previo a entrar a la centralidad de esta investigación debo remontarme a los inicios o causas de esta ciencia o disciplina. Es así y como lo menciona la Dra. Haydeé Alvarado al citar a Gabriel Stiglitz “el desarrollo económico que caracterizó al periodo posterior a la segunda guerra mundial con la masificación de la producción y el comercio, propició además de la mejoría del nivel de vida del ciudadano la aparición del

derecho del consumidor”¹⁵, es así que esta disciplina comenzó a tener fuerza después de la segunda guerra mundial en varias partes del mundo y al pasar varias décadas y al no existir un pleno desarrollo dio como resultado una corriente de defensa de estos derechos, es así que organismos internacionales y los estados toman conciencia de la necesidad de proteger al consumidor gestionando acciones tales como: la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa que en 1973 expidió la Resolución 543/73 que contenía la Carta de Protección a los Consumidores; el Consejo de la Comunidad Europea que expidió la Resolución del Consejo del 14 de abril de 1975 que contenía el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores que sirvió de directriz para el futuro desarrollo normativo de protección a los consumidores estableciendo cinco categorías de derechos básicos: derecho a la protección de la salud y la seguridad, derecho a la información y a la educación, derecho a la protección de los legítimos intereses económicos, derecho a la reparación de los daños, y el derecho a la representación. La Asamblea General de las Naciones Unidas que el 16 de abril de 1985 aprobó la Resolución sobre Protección del Consumidor. También tenemos como un instrumento internacional el Tratado de Roma.

“La consagración constitucional de los derechos básicos del consumidor tiene un carácter prevalentemente programático: primero porque precisan

¹⁵ ALVARADO Haydeé, Derecho del Consumidor –Régimen legal ecuatoriano texto-guía, año 2007.

de un desarrollo legal para alcanzar la plenitud de su eficacia; segundo, porque mediante ellos se establecen los objetivos a conseguir por una política jurídica de protección a los consumidores; y tercero, porque proporciona un marco de referencia teórico a las actuaciones de los poderes públicos dirigidas a conseguir esos objetivos y a sus concretas plasmaciones normativas.”¹⁶

La protección del consumidor en las Constituciones de Latinoamérica inicia con España y Portugal, así tenemos el Código Marco Latinoamericano de Defensa del Consumidor, la Ley modelo de Consumers International, principios Constitucionales, leyes y normas reglamentarias incorporadas en las legislaciones de varios países.

En el caso de América Latina, Argentina es el primer país Latinoamericano en incluir de manera expresa la protección a consumidores en 1958 en la Provincia del Chaco. La actual Constitución, que es la de 1994, tiene por objeto el promover el bienestar general, y asegurar los beneficios de la libertad industrial y la de comercio como un derecho de todos. En el artículo 42 de la Constitución reconoce el derecho de los consumidores.

¹⁶ MARTINEZ de Aguirre y ALDAZ, Carlos. "Artículo 2 LCU. Derechos Básicos de los Consumidores" en Comentarios a la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, BERCOVITZ, RODRIGO y JAVIER SALAS (Coordinadores), Editorial Civitas S.A., Madrid (España), 1992, págs. 49 y 50.

En el caso de nuestra nación esta disciplina estuvo abandonada por muchos años y por varias Constituciones. En el ámbito constitucional, la inclusión de la temática del consumidor es reciente. Hasta 1996, no se hacía referencia expresa a este sector.

Una reforma a la Carta Política de 1978, que entró en vigencia a comienzos de 1996, dispuso que entre los derechos civiles se plasme el “derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como a ser informado sobre su contenido y características. La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del consumidor y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.” (Art. 22 numeral 3) y así se comenzó a “instaurar” la llamada clasificación de los Derechos: primera, segunda y tercera generación; en estas reformas se consideraban los derechos de los consumidores de tercera generación o los llamados colectivos o difusos, además se crea instituciones como la Defensoría del Pueblo entidad que tomó la bandera de lucha para promover y tutelar estos derechos.

Esta reforma representó un gran paso para la protección del consumidor, y sirvió como instrumento para que algunas organizaciones de consumidores, como la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, propongan ciertos cambios a la legislación, sobre todo a la Ley de Defensa del Consumidor.

Sin embargo, esta disposición resultaba escueta por lo que apenas conformada la Asamblea Constituyente, que se encargaría de codificar la nueva Constitución Política, se hicieron esfuerzos para lograr ampliar el marco protector a los consumidores y usuarios.

Con la aprobación de la Constitución del año de 1998 se cuenta con una Carta Suprema que recoge la mayoría de principios rectores de la temática del consumidor y se incorporan con mayor claridad los derechos de los consumidores dentro del capítulo de los Derechos Colectivos, conjuntamente con los ambientales y de los afroecuatorianos.

La primera referencia, la encontramos cuando se enumeran los derechos civiles que el Estado reconocerá y garantizará a las personas. El Art. 23 numeral 7 establece “El Derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.”

Este artículo representa un avance respecto del anterior, porque se incluyen a los servicios públicos como objeto de protección y por lo tanto se abre la posibilidad para que los consumidores reclamen por servicios básicos brindados por el Estado, como luz o agua, de mala calidad.

Coincidió lo que menciona la Dra. Alvarado que la inclusión de estos derechos dentro del capítulo de los “Derechos Colectivos” tiene un sentido trascendental ya que esa Constitución miraba con una nueva concepción

la defensa de los consumidores desde una protección del colectivo que a los individuos aisladamente.

“En nuestro país los derechos y sanciones a las violaciones en materia de consumo eran normados por leyes de comercio o de propiedad intelectual. Después de la década del 70 aparecieron instituciones privadas como la Fundación Ecuatoriana de Defensa del Consumidor (FEDECON), Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios sin fines de lucro, que se han sumado sin ser autoridades previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor atendiendo quejas en gran número para la solución de los problemas del consumidor o usuario con el proveedor de bienes o servicios”.¹⁷ Luego de un largo proceso en nuestro país, el 12 de Septiembre de 1990, se publicó en el Registro Oficial la primera Ley de Defensa del Consumidor, en el gobierno del Dr. Rodrigo Borja, el 19 de Febrero de 1991, se publicó en el R.O. No. 625, el Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor. Más adelante, el 10 de Julio del 2000, en el gobierno del Dr. Jamil Mahuad, se publicó la actual Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, con la que quedó derogada la anteriormente mencionada. Cabe recalcar que ahora incluso los derechos de los consumidores en el Ecuador, se encuentran elevados a la categoría de Garantía Constitucional, y son de obligatorio cumplimiento, por parte de cualquier juez, tribunal o autoridad competente.

¹⁷ www.revistajuridicaonline.com

En esa preocupación por la protección de los Derechos del Consumidor, teniendo en cuenta los intereses y necesidades de los consumidores de todos los países se creó el primer documento que reconoció estos derechos, y fue la carta Europea, modelo que guía los ordenamientos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea –actualmente Unión Europea.

Así mismo, se creó las Directrices de la ONU, para la protección del consumidor, y el Código Marco Latinoamericano de Defensa al Consumidor, con el objeto de normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones.

De acuerdo a lo tipificado en nuestra Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, y a lo contemplado en la nueva Constitución de la República del Ecuador, podemos destacar los siguientes Derechos de los Consumidores:

Art. 4.- “Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes”:¹⁸

¹⁸ Ley Orgánica de defensa al Consumidor

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

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

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

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

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

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

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, corresponde a la Defensoría del Pueblo: "Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados

por el Ecuador garanticen. El Defensor del Pueblo puede iniciar y proseguir de oficio, o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos que se denuncien y que provenga del sector público o de los particulares; y, son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, 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". Sin embargo, según la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: "en tanto empiecen a funcionar los juzgados de Contravenciones, los Intendentes y Subintendentes de Policía y los Comisarios Nacionales serán competentes para conocer y juzgar las infracciones contempladas en la presente Ley. En lo referente a indemnizaciones por daños y perjuicios, mientras empiezan a funcionar los juzgados de contravenciones, serán competentes los jueces de lo civil".

Del análisis efectuado al Derecho de acceso a la justicia, hemos observado que existen grandes falencias en las Instituciones que promueven y defienden los derechos del consumidor en el Ecuador, estas Instituciones responsables, no han aportado a la ciudadanía con nuevas propuestas para mejorar el procedimiento que se encuentra tipificado la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, por lo que el sistema de Acceso a la Justicia en materia de consumo se encuentra debilitado, y por consiguiente se ha

aminorado la credibilidad de estas instituciones y ha aumentado el abuso y atropello a los derechos de los consumidores.

El reto de las organizaciones de consumidores ecuatorianas es ahora lograr estas reformas a fin de que la Carta Suprema del Estado no sea un simple enunciado.

Causas y Efectos de la Vulneración de Derechos de los Consumidores y usuarios

Entre las causas y efectos de la vulneración de los derechos de los usuarios y consumidores podemos anotar las siguientes entre otras establecidas en la ley: Causa: Incumplimiento de la garantía; Efecto: sanción general establecida en el Art. 70 y 71 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Causa: Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado. Efecto: Sanción general establecida en el Art. 70 y 71 de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor. Causa: Cuando considerado los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debería ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque; efecto: Sanción general establecida en el Art. 70; así como en el Art. 71 de la Ley Orgánica de Defensa del consumidor.

4.3. MARCO JURÍDICO

En nuestra actual Constitución del 2008, encontramos el derecho de las personas usuarias y consumidoras dentro del grupo de atención prioritaria. El hecho de incluir a los consumidores dentro de esta categoría significa que se está reconociendo que cuando se habla de consumidores o usuarios se hace referencia a toda la población, ya que de un modo u otro todos somos consumidores.

Dentro de la Sección novena del Capítulo tercero del Título II, de la Carta Magna que aborda la temática de las personas usuarias y consumidoras, el Art. 52 inciso primero y segundo dispone que: *“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”*¹⁹.

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”.

¹⁹ CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

En esta disposición se basa el movimiento ciudadano que se está formando a fin de presionar el cumplimiento y aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la convierta en un instrumento completo y eficaz.

Adicionalmente, se establece claramente el derecho que tienen los consumidores a una indemnización en caso de que sus derechos sean lesionados.

Este artículo es muy importante ya que, por un lado retoma el hecho de que los consumidores tienen derecho a servicios públicos de óptima calidad.

Prosiguiendo, el Art. 53 precisa: *“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”*.²⁰

En este artículo el Estado se compromete a responder por los daños que se ocasione a los usuarios ya sea por descuido en la atención o por la carencia de los servicios contratados.

²⁰ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Como vemos, nos parece que es importante recalcar en el hecho de que el Estado tiene la calidad de proveedor cuando presta servicios públicos.

El Art. 54 menciona: *“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.”*²¹

Aquí la Constitución determina que las personas que prestan servicios, produzcan o comercialicen bienes de consumo son responsables civil y hasta penalmente por defectos en la calidad. Por otro lado, se fijan conceptos muy claros respecto de la publicidad. Específicamente se vincula la publicidad al contrato mediante el cual se adquiere un bien o servicio para efectos de las indemnizaciones a que hubiere lugar, en concordancia con el Art. 4, numeral 8 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor vigente que expresa: *“Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”*²², como también al Art. 6 del mismo cuerpo legal que dispone: *“Quedan prohibidas*

²¹ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

²² LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.”

Es prudente concordar esta norma con el Art. 18, numeral 1 de la Constitución que trata de la Comunicación e Información y establece que: *Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a “Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior”.*²³

Adicionalmente, el Art. 19 en su inciso final dispone que: *“Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.”*

Posteriormente, el Art. 55 de la Carta Fundamental referente a las personas usuarias y consumidoras recalca que: *“Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.”*

²³ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Este artículo nos permite comprender que las asociaciones de consumidores son un elemento crucial para que la defensa de los derechos de los consumidores sea una realidad, se dé cumplimiento a la Ley y se acceda a la justicia.

La Ley vigente otorga a estas asociaciones dos finalidades: la educación de los ciudadanos y la recepción y canalización de sus reclamos, pudiendo además ponerlos en conocimiento de las autoridades competentes, así como está manifestado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su Art. 61: *“Se entenderá por Asociación de Consumidores, toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos.”*²⁴

El artículo 20 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor menciona *“El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos*

²⁴ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.”

Por otra parte el artículo 45 del mismo cuerpo legal expresa *“El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.”*²⁵

El artículo 71 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor concretamente en lo referente de indemnización, reparación, reposición y devolución expresa que los consumidores tendrán derecho además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y cuando no sea posible, a su reposición, a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a 30 días en distintos casos, sin perjuicio de acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar, si el proveedor incumpliere en los plazos establecidos tendrá la obligación de pagar como multa con un valor equivalente al bien o servicio.

²⁵ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Finalmente, la Constitución en su Art. 66 cuando hace referencia a los Derechos de libertad, en el numeral 25 menciona: *“El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”*.²⁶

Como hemos podido apreciar el marco jurídico de la defensa del derecho del consumidor tiene sus bases en la Constitución, principalmente en la Constitución de 1998 que fueron ampliados en la Constitución de Montecristi cuyos principios y lineamientos han sido desarrollados por el legislador en la Ley Orgánica de defensa del consumidor. También se creó la Defensoría del pueblo que es un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Siendo este el organismo estatal encargado de atender a los usuarios y consumidores en sus reclamaciones. Adicionalmente tenemos en el marco jurídico de la defensa de los consumidores. El reglamento que regula el status jurídico del defensor adjunto de los consumidores y usuarios. El reglamento a la Ley Orgánica de defensa del consumidor. El reglamentando de trámite de quejas del consumidor o usuario. El procedimiento para el trámite de las quejas. Como podemos apreciar tenemos un amplio marco jurídico mediante el cual se protege al

²⁶ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

consumidor de los abusos de vendedores, proveedores de servicios y fabricantes.

4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA

Argentina

Este derecho se traduce en los mecanismo de defensa con los cuales pueden contar los consumidores cuando sus derechos se vean afectados; es la capacidad de accionar, es el derecho subjetivo que otorga la Constitución, que en caso de ser conculcados se cuenta con los organismos adecuados para reparar cualquier daño que pudiere existir por un producto defectuoso, o un mal servicio. Estos daños pueden ser directos o indirectos, dependiendo de las circunstancias. Es necesario aclarar que nuestra legislación no distingue entre daños directos o indirectos como si lo hacen otras legislaciones como la Argentina.

El daño directo se refiere al derecho que tiene el consumidor a recibir la correspondiente reparación o resarcimiento cuando se le haya causado a la persona o a sus bienes algún daño; en si se refiere a la “potestad que se le confiere a la Autoridad de Aplicación para satisfacer adicionalmente las necesidades de los consumidores”.²⁷

²⁷ Ley 24.240, Argentina en [http://www.consumidor.gov.ar/el-dano-directo-en-la-ley-de-defensa-del-consumidor/\(06/02/11\)](http://www.consumidor.gov.ar/el-dano-directo-en-la-ley-de-defensa-del-consumidor/(06/02/11))

Art. 40 bis: “(...) *Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo (...)*”

Es decir, se indemniza de acuerdo al daño causado y los costos en los cuales tenga que incurrir.

El daño indirecto hace referencia a los gastos adicionales en que incurre el consumidor, por el daño causado; para una mejor comprensión, si una persona compra un auto con defectos no solo se debe ordenar la reparación del auto sino también la autoridad debe mandar a cancelar el pago de movilización si este es utilizado para el trabajo.

Colombia

La Constitución Política de Colombia al respecto señala en su Artículo 78: *“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a*

*consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”*²⁸

En esta legislación colombiana se distingue muy escuálidamente la responsabilidad por daños ocasionados a consumidores y usuarios de bienes y servicios, tampoco menciona resarcimiento de los mismos.

Panamá

El Artículo 49 de la Constitución Política de la República de Panamá señala: *“El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.*

La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y

²⁸ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

*usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos”.*²⁹

Aquí podemos encontrar que se menciona que el Estado garantiza la obtención de bienes y servicios de calidad, la educación a los consumidores como la responsabilidad del resarcimiento de daños ocasionados y las sanciones respectivas a quienes violen este derecho.

Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el Artículo 117 expresa: *“Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.*³⁰

En este cuerpo legal podemos distinguir el derecho de las personas a disponer bienes y servicios de calidad, sin lugar al engaño, con trato

²⁹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

³⁰ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

igualitario y libertad al elegirlos, en caso del no cumplimiento de estos derechos, se exige la reposición y sanción respectiva.

Perú

La Constitución de la República de Perú en su Artículo 65 expresa: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”*.³¹

En esta Constitución no se encuentra tipificado resarcimiento alguno, ni sanciones para con los prestadores de bienes y servicios que transgreden este derecho.

Bolivia

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia señala: *Sección X: Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, Artículo 75. “Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos:*

1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.

³¹ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE PERÚ

*2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen”.*³²

Igual que algunas constituciones ya analizadas, aquí no se mencionan responsabilidades de ningún tipo, ni las debidas sanciones que amerita la violación de los derechos de los consumidores.

³² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Materiales.

En la presente investigación he utilizado: hojas, internet, computador, impresora, scanner, celular, grabadora.

5.2. Métodos.

Los métodos que se pueden utilizar en la investigación de carácter jurídico acorde con el trabajo realizado son:

- Método Científico.-Lo he empleado para explicar esta problemática y establecer cómo se desarrolla.
- Método Inductivo- Deductivo.- Este método lo he utilizado para elaborar las bases teóricas del proyecto de investigación y para el diseño o desarrollo de la propuesta de una posible solución.
- Método Descriptivo.- Utilicé este método para la descripción de las incidencias y consecuencias de esta problemática en el derecho y como afecta en la sociedad.
- Método Analítico Sintético.- Hice uso de este método por ser el más idóneo para a través del análisis, demostrar que es necesaria las reparaciones e indemnizaciones, no solamente cuando existe deficiencias y

mala calidad de bienes y servicios, sino también que se incluya dentro de este derecho los defectos o vicios ocultos que puedan tener los bienes o servicios.

5.3. Procedimientos y Técnicas.

Dentro de este trabajo he considerado hacer uso y utilización de la técnica de la encuesta que se aplicará a 30 profesionales y estudiantes de Derecho, para que se conviertan en esos instrumentos que nos ayuden para la recolección de datos y muestras que me permitan el desarrollo de mi investigación como Tesis de Grado.

6. RESULTADOS

6.1. Resultados de la aplicación de la encuesta.

Las encuestas se les realizaron a treinta personas entre estudiantes y profesionales del Derecho en pleno ejercicio público y privado de sus funciones en la ciudad de Guayaquil.

PRIMERA PREGUNTA

¿Considera que los ciudadanos conocen sus derechos como consumidores?

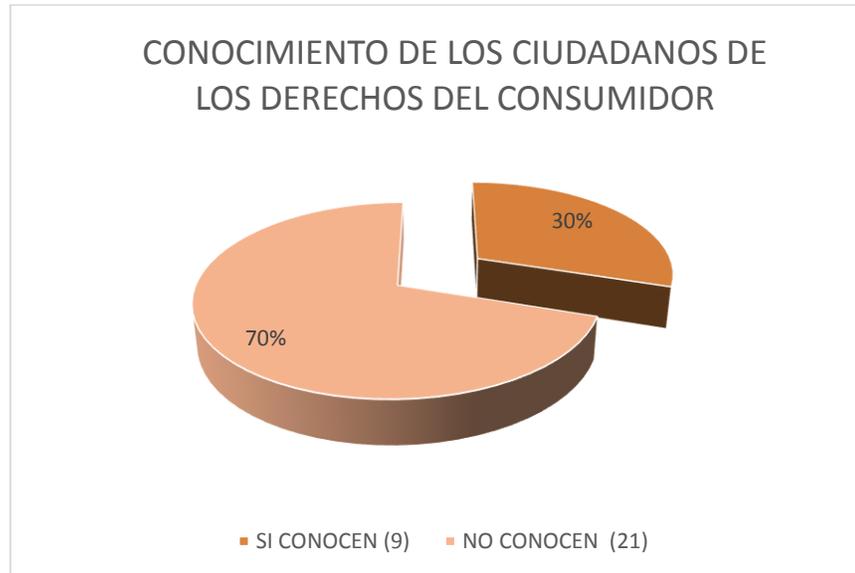
CUADRO N° 1

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI CONOCEN	9	30%
NO CONOCEN	21	70%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes universitarios y profesionales.

Elaboración: Diana Carolina Fernández Matamoros.

GRÁFICO N° 1



INTERPRETACIÓN.- Podemos observar de entre los encuestados que un 70% considera que los ciudadanos desconocen sus derechos como consumidores.

ANÁLISIS.- La mayoría de los encuestados consideran que los ciudadanos desconocen sus derechos como consumidores, posiblemente por desinterés, por cultura o falta de información.

SEGUNDA PREGUNTA

¿Usted alguna vez ha realizado una denuncia por la mala calidad de bienes o servicios en la dependencia legal pertinente?

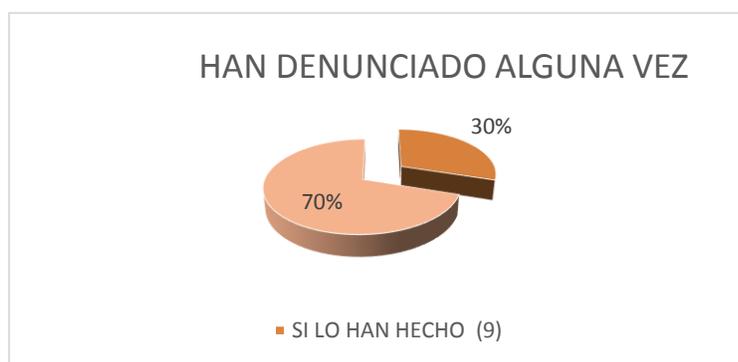
CUADRO N° 2

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI HA DENUNCIADO	9	30%
NO HA DENUNCIADO	21	70%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes universitarios y profesionales.

Elaboración: Diana Carolina Fernández Matamoros.

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN.- El 70% de los encuestados nunca han realizado una denuncia de este tipo cuando han sido vulnerados sus derechos como consumidores de bienes y servicios.

ANÁLISIS.- Los encuestados en su mayoría manifiestan no conocer sus derechos como consumidores, tampoco saben dónde realizar la respectiva

denuncia, y quienes conocen no están interesados en denunciar, porque los trámites no son ágiles ni efectivos.

TERCERA PREGUNTA

¿Sabe usted dónde realizar la respectiva denuncia en caso de ser vulnerados sus derechos como consumidor?

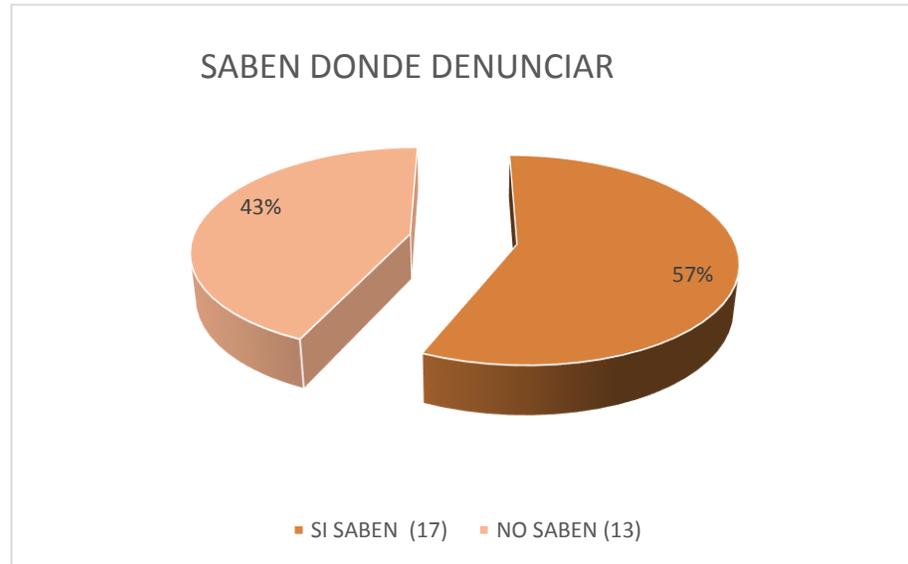
CUADRO N° 3

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI SABEN	17	57%
NO SABEN	13	43%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes universitarios y profesionales.

Elaboración: Diana Carolina Fernández Matamoros.

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN.- Expresan la mayoría de los encuestados que si conocen o tienen alguna referencia de donde realizar la denuncia por mala calidad o deficiencia de un bien o servicio. Si bien reconocen haber sido víctimas de esta práctica que atenta contra sus derechos consagrados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, deciden no denunciar, porque consideran que no van a tener una respuesta efectiva a su requerimiento.

ANÁLISIS.- El 57% de los encuestados saben que las denuncias se las realizan en la Intendencia y Defensoría Pública, pero nunca han acudido a estas dependencias para realizar la respectiva denuncia.

CUARTA PREGUNTA

¿Conoce usted como establecer el monto de una indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad, de bienes y servicios sean públicos o privados?

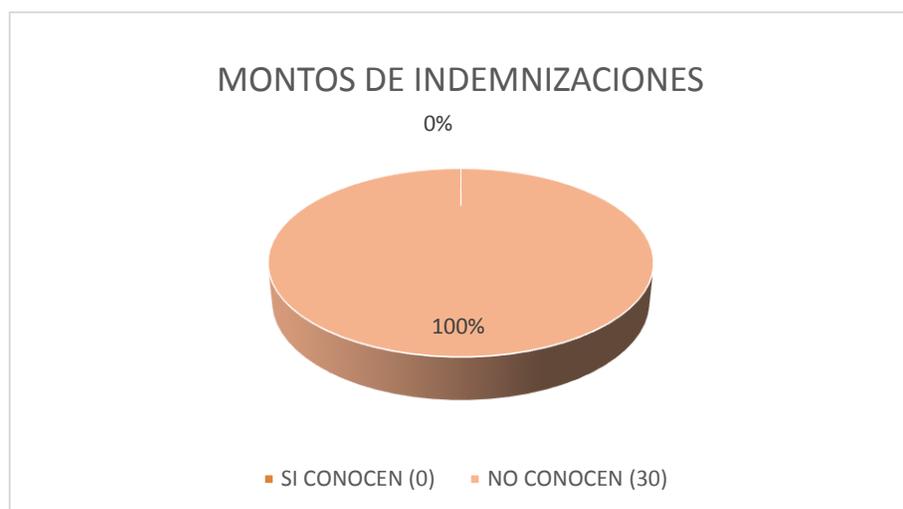
CUADRO N° 4

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

Fuente: Encuesta realizada a profesionales en Derecho y estudiantes universitarios.

Elaboración: Diana Carolina Fernández Matamoros

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN.- La totalidad de los encuestados respondieron en forma negativa a la pregunta, manifiestan que no saben como fijar los montos para una indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad, de bienes y servicios sean estos públicos o privados por cuanto la respectiva Ley no establece la forma de calcularlos.

ANÁLISIS.- El 100% de quienes forma parte de la población de encuestados manifiesta que no se encuentra establecido en la Ley Orgánica de los Derechos de los Consumidores como fijar los montos para una indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad, de bienes y servicios sean estos públicos o privados.

QUINTA PREGUNTA

¿Considera que la Ley Orgánica del Consumidor además de la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias, mala calidad de los bienes y servicios; también debería disponer la reposición del bien o servicio, tomando en cuenta los vicios ocultos y estableciendo la forma de indemnización?

CUADRO N° 5

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI CONSIDERA	29	97%
NO CONSIDERA	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes universitarios y profesionales.

Elaboración: Diana Carolina Fernández Matamoros.

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN.- El 95% de los encuestados coinciden en que la reposición, devolución e indemnización según los casos deben ser efectivas y establecidas con claridad para resarcir el daño causado.

ANÁLISIS.- En su mayoría los encuestados consideran que la reposición sería una medida que permita reparar de alguna manera los daños que ocasionan a los consumidores, expresan que es necesario establecer en la Ley la forma de indemnización, y de ser posible reformarla en caso de haber vacíos o discordancias.

6.2. Resultado de la aplicación de entrevista

AB. VANESSA DEL POZO - Abogada de la Procuraduría General del Estado, Especialista en Contratación Pública

1.- ¿Cómo cree usted que se vulnera los derechos del consumidor, cuando no se brinda bienes y servicios en óptimas condiciones por parte de los oferentes públicos o privados?

Al quebrantar sus derechos los mismos que están garantizados por la Constitución y la Ley, que por desconocimiento en muchos casos no son aplicados por los proveedores de los bienes o prestadores de los servicios.

ANÁLISIS.- La entrevistada manifiesta que son quebrantados los derechos del consumidor que están garantizados por la Constitución y la Ley, por parte de los proveedores de los bienes o prestadores de los servicios, por el desconocimiento de éstos y en muchos casos no son aplicados.

2.- ¿Por qué cree usted que hay mucho desconocimiento de los derechos de los usuarios y consumidores conforme garantiza la Constitución y la Ley?

Falta de socialización de requisitos técnicos de bienes y servicios. Derechos de los consumidores no difundidos o socializados. Desconocimiento de la Ley.

Análisis.- La entrevistada expresa que hay desconocimiento de los derechos de los usuarios y consumidores por falta de socialización de requisitos técnicos de bienes y servicios; porque los derechos de los consumidores no son difundidos, y por desconocimiento de la Ley.

3.- ¿Cree Usted que la Ley Orgánica del Consumidor plantea las reparaciones, devoluciones e indemnizaciones justas y equitativas que sufre un consumidor por daños y perjuicios?

Las reparaciones, devoluciones e indemnizaciones deberían aplicarse en cada caso particular y de acuerdo a la afectación, no ponerlas en relación a un número como son aplicadas en la actualidad, por lo que no siempre son justas y equitativas.

Análisis.- La entrevistada manifestó que las reparaciones, devoluciones e indemnizaciones deberían aplicarse en cada caso particular y de acuerdo a

la afectación, no deben ponerlas en relación a un número como son fijadas en la actualidad, por lo que no siempre son justas y equitativas.

4.- ¿Está de acuerdo en que, los derechos de los consumidores no han sido debidamente socializados y difundidos a los ciudadanos y por esa razón existe un alto índice de desconocimiento de la ley?

De acuerdo, el desconocimiento de la Ley ha permitido que sus derechos sean constantemente quebrantados.

Análisis.- La entrevistada está de acuerdo en que los derechos de los consumidores no han sido debidamente socializados y difundidos a los ciudadanos, y por tanto el desconocimiento de la Ley ha permitido que sus derechos sean constantemente quebrantados.

DR. JOSE IGNACIO CRUZ ARBOLEDA - Abogado Magister en Ciencias Judiciales Ex Juez de lo Penal de Imbabura.

1.- ¿Cómo cree usted que se vulnera los derechos del consumidor, cuando no se brinda bienes y servicios en óptimas condiciones por parte de los oferentes públicos o privados?

Los ecuatorianos somos víctimas permanentes de manera individual y colectiva de constantes abusos de toda clase por parte de quienes nos

brindan un servicio tanto oferentes públicos como privados. Ellos a cada momento pisotean vilmente estas garantías, porque se van en total oposición al ciudadano, que se le niega el derecho a disponer bienes y servicios de calidad, con información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Afectan incluso a su salud física y emocional.

ANÁLISIS.- El profesional entrevistado expone: que se vulnera a cada momento de forma directa los derechos del consumidor ya que no se cumple con lo estipulado en la Constitución y el Art 71 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

2.- ¿Por qué cree usted que hay mucho desconocimiento de los derechos de los usuarios y consumidores conforme garantiza la Constitución y la Ley?

Pese que en nuestro país consta este derecho en la Carta Magna además, existe la famosa La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que básicamente exige el derecho a recibir productos y servicios de calidad que garanticen la salud, vida y seguridad en el consumo, así como tener información veraz, sobre el producto o servicio que se compra, también el

de protección contra la publicidad engañosa y abusiva; y a la legítima reparación de daños no se hace uso de éste. Primeramente diría por falta de difusión información respecto de la ley y sobre todo por un desinterés total de los mismos ciudadanos, que como consumidores pueden hacer sus reclamos en la Defensoría del Pueblo, sin embargo no lo hacen por un obvio desconocimiento.

ANÁLISIS.- El profesional entrevistado expone: que cuando el ciudadano común, consumidor de bienes y servicios se ve afectado por un mal trato o perjuicio en su contra primeramente no toma el interés necesario de reclamar por algo justo, además a esto contribuye la falta de socialización por parte del Estado y sector privado de la Ley tanto para consumidores como para proveedores que al verse a sus anchas cometen abusos sin control y peor sanción.

3.- ¿Cree Usted que la Ley Orgánica del Consumidor plantea las reparaciones, devoluciones e indemnizaciones justas y equitativas que sufre un consumidor por daños y perjuicios?

Considero que el derecho a la reparación, indemnización o devolución de un producto o servicio del que fuimos objeto de violación, es quizá uno de los más importantes de los consumidores, por dar un ejemplo, no cumple con las condiciones de calidad; o tal vez el producto presenta defectos o

fallas que sean responsabilidad del proveedor; su peso, medida al igual que su cantidad son diferentes o peor aún, menor a lo ofrecido, y por ultimo de lo que más se infringe en el precio justo. El ciudadano está amparado en el Art. 72 de la Ley de Defensa al Consumidor en ser resarcido de todos los perjuicios sufridos, pero admito que no hay mucha claridad y especificación al respecto, para que se hagan efectivas y relevantes las sanciones incluso en concordancia y refuerzo en el área civil y penal.

ANÁLISIS.- El profesional entrevistado expone: que los ciudadanos perjudicados si disponemos de una herramienta de densa para ser acogidos y resarcidos por daños y mal tratos por parte de proveedores públicos o privados y que consta además en Ley Orgánica del Consumidor, pero así mismo reconoce que la ley necesita ser más específica, efectiva, clara y sancionadora para que así se ejemplifique y no se vuelvan a cometer tan seguido estos atropellos.

4.- ¿Está de acuerdo en que, los derechos de los consumidores no han sido debidamente socializados y difundidos a los ciudadanos y por esa razón existe un alto índice de desconocimiento de la ley?

Totalmente de acuerdo la falta de difusión, información y socialización también contribuyen al desconocimiento, pero también no es menos cierto que el problema se radica en que el consumidor no sabe ejercer sus

derechos, esta ley parece existir sólo en el Registro Oficial. Hay dos instituciones que deben hacerse cargo de los casos en que un consumidor se siente perjudicado: la Defensoría del Pueblo y la Intendencia. Lo puede hacer de manera escrita o verbal. No necesariamente necesita el patrocinio de un abogado. Pero asimismo de los pocos ciudadanos que si hacen uso del procedimiento respectivo para reclamar por este derecho han visto frustradas sus demandas por falta de acciones efectivas que satisfagan o reparen el daño sufrido.

ANÁLISIS.- El profesional entrevistado expone: que este desconocimiento de la Ley se debe más que a la falta de difusión, que por cierto es escasa y casi nula, es por el desinterés propio del mismo afectado en conocer y exigir lo que la Constitución y Ley le otorga, así mismo ve la desilusión de los que si hacen uso de su derecho pero no ven ninguna acción por parte de las Instituciones encargadas de velar que se reparen sus perjuicios.

DR. VICENTE TAIANO ALVAREZ – **Abogado en libre ejercicio.**

1.- ¿Cómo cree usted que se vulnera los derechos del consumidor, cuando no se brinda bienes y servicios en óptimas condiciones por parte de los oferentes públicos o privados?

La ley establece la obligación de brindar bienes y servicios en óptimas condiciones, al no prestarlos se está vulnerando un derecho establecido en la ley de defensa del consumidor, causándole daño al pagar por un servicio deficiente.

ANÁLISIS.- El entrevistado manifiesta la obligación y la necesidad de ofrecer bienes y servicios óptima calidad y desarrollo para satisfacer las necesidades de los usuarios evitando vulneran los derechos del consumidor.

2.- ¿Por qué cree usted que hay mucho desconocimiento de usuarios y consumidores respecto de sus derechos que el Estado debe garantizar?

Porque la gente no conoce que existe una ley de defensa de los consumidores, por falta de campañas permanentes en los medios de comunicación, para eso se deben utilizar las cadenas de radio y TV.

ANÁLISIS.- El entrevistado nos da anotar que existe muy poca preocupación por llenar las expectativas del consumidor ya que existe una falta de preocupación del estado en informar a los consumidores de sus derechos.

3.- ¿Cree Usted que la Ley Orgánica del Consumidor plantea las indemnizaciones y reparación justas y equitativas que sufre un consumidor por daños y perjuicios?

Si pero deberían ser más específicas y concretas.

ANÁLISIS.- El entrevistado manifiesta y reconoce que si existen pero necesitan ser más específicas.

4.- ¿Está de acuerdo en que, los derechos de los consumidores no han sido debidamente socializados y difundidos a los ciudadanos y por esa razón hay un exagerado desconocimiento de la ley?

Totalmente de acuerdo, mucha gente ni siquiera sabe que existe la Defensoría del Pueblo.

ANÁLISIS.- El entrevistado manifiesta que es tan pobre el interés y el desconocimiento de la gente que ni siquiera sabe cuáles son las instituciones a las cuales debe acudir para denunciar un abuso de esta naturaleza.

DRA. CECILIA RIVERA – Abogada en Jurisprudencia. Ex-Docente de la Universidad Autónoma de los Andes (Ibarra).

1.- ¿Cómo cree usted que se vulnera los derechos del consumidor, cuando no se brinda bienes y servicios en óptimas condiciones por parte de los oferentes públicos o privados?

Se vulnera los derechos del consumidor por cuanto se somete al consumidor al engaño, a la mentira y hasta se juega con la integridad y la propia vida cuando le ofrecen productos de mala calidad o sin las reglas que la ley determina.

ANÁLISIS.- Aquí la entrevistada manifiesta que el consumidor es engañado porque no se le entrega productos de calidad y eso atenta contra su integridad e incluso su vida.

2.- ¿Por qué cree usted que hay mucho desconocimiento de los derechos de los usuarios y consumidores conforme garantiza la Constitución y la Ley?

El desconocimiento a veces total se debe a la falta de información, a la falta de socialización con los consumidores y lo más grave la ocultación de información.

ANÁLISIS.- Aquí se manifiesta por parte de quien es entrevistada que no hay la información suficiente y la socialización es muy escasa para con los consumidores a tal punto que se les oculta información.

3.- ¿Cree Usted que la Ley Orgánica del Consumidor plantea las reparaciones, devoluciones e indemnizaciones justas y equitativas que sufre un consumidor por daños y perjuicios?

No creo por cuanto son soluciones parches ya que en la mayoría de los casos las reparaciones no cubren el valor real de los daños causados y los daños y los perjuicios nunca son cancelados o reparados de acuerdo con la realidad o con los valores que estos ocasionan.

ANÁLISIS.- En la respuesta de la profesional a quien se realiza la encuesta señala que las reparaciones no cubren el valor real de los daños causados, inclusive muchas veces dichos daños o perjuicios nunca son cancelados o reparados de acuerdo con la realidad o con los valores que estos ocasionan.

4.- ¿Está de acuerdo en que, los derechos de los consumidores no han sido debidamente socializados y difundidos a los ciudadanos y por esa razón existe un alto índice de desconocimiento de la ley?

Completamente de acuerdo y no solo en esta área, esto sucede en todas las áreas sociales, pienso que uno de los errores es no llegar con la debida información a la ciudadanía sobre el conocimiento de sus derechos.

ANÁLISIS.- Finalmente la entrevistada menciona que está en total acuerdo que los derechos del consumidor no han sido socializados de forma debida y en si los derechos en general.

6.3. Estudio de Caso

A) SENTENCIA (RESOLUCIÓN)

ACTA DE MUTUO ACUERDO

En la ciudad de Guayaquil a los veinte y tres días del mes de Marzo del dos mil quince a las diez horas con nueve minutos, ante la abogada María José Fernández Bravo, Coordinadora General-Defensoría Zonal 8 y abogado Julio Jarrin Servidor Público Defensorial comparece la abogada María Belén San Andrés Onofre con matrícula 09-2013-405 del Foro de Abogados a nombre y en representación del señor Pedro Pascual Villón, Director principal de Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A., parte requerida el señor Ing. Carlos Alberto Morán Mera con cédula de ciudadanía 0925417396 Ejecutivo Post Venta de Motosa S.A., y el señor José Roberto Lema Vargas, con cédula de ciudadanía No. 0915813885, parte requirente con el objeto de suscribir la presente acta de mutuo acuerdo al tenor siguiente: La Compañía Motosa S.A. y TIA por medio del Ing. Carlos Alberto Morán Mera y abogada María Belén San Andrés Onofre, respectivamente con el objeto de solucionar el reclamo del señor José Roberto Lema

Vargas, propone entregar un disco de embrague de moto completo para la moto objeto de reclamo.

El señor José Roberto Lema Vargas acepta la propuesta realizada por las compañías requeridas, siempre y cuando sea completo. En vista del acuerdo arribado por las partes, el señor Carlos Alberto Morán Mera en representación de la Compañía Motosa S.A., entregará el disco de embrague de la moto al señor José Roberto Lema Vargas el día Jueves 26 de Marzo del 2015 en horas de la mañana, aclarando que la moto ya no aplicará garantía, para lo cual el peticionario deberá concurrir a los talleres ubicados en 10 de Agosto y Lizardo García.

Asimismo, las partes acuerdan que no tendrán reclamación alguna que hacerse en el presente ni en el futuro respecto al objeto del presente expediente. Además las partes en virtud del acuerdo mutuo arribado solicitan el archivo del presente expediente, por lo que la señora Coordinadora General Defensoría Zonal 8 ordena el archivo del expediente. Para constancia y validez del acuerdo firman las partes en unidad de acto con la Coordinadora y el Servidor Público Defensorial que certifica.

B) REVISIÓN PAUSADA DEL FALLO.

Al llegar a un entendimiento de las partes en este proceso en la Defensoría del Pueblo, se da paso a realizar un Acta de Mutuo Acuerdo donde firman las partes y es aprobada por la Abogada María José Fernández Bravo,

Coordinadora General-Defensoría Zonal 8 y Abogado Julio Jarrin Servidor Público Defensorial en unidad de acto. Con esta acta las partes en virtud del acuerdo mutuo arribado solicitan el archivo del presente expediente, por lo que la señora Coordinadora General Defensoría Zonal 8 ordena el archivo del expediente.

C) PARTES PROCESALES

- **Denunciante:** Lema Vargas José Roberto
- **Demandado:** Tiendas Industriales Asociadas (TIA) S.A.
- **Representante Legal:** Pedro Pascual González Villon

C) SÍNTESIS DE LA CONTROVERSIA

Haber participado en el sorteo de ALMACENES TÍA, en el cual su premio era de una moto la misma que me fue entregada en el mes de OCTUBRE del 2013 se encuentra averiada en su parte del embrague el mismo que ha sufrido un desgates el cual no se ha percatado cuando se la entregaron, y cuando quiso aplicar la garantía, ya había fenecido la misma, siendo de un año.

D) PRUEBAS PRESENTADAS POR EL ACTOR

Ordenes de trabajo: Cambio de Aceite que ha hecho el propietario a la motocicleta

Título de Dominio de la Motocicleta

Tipo: MOTOCICLETA

Marca: TRAXX

Modelo: TX150-5BQ

Color: NEGRO

Año: 2013

Serie: LAAAARKKB0D2000162

Motor: JL162FMJ13A027723

E) PRUEBAS SOLICITADAS POR EL DEMANDADO

Se exime de responsabilidades a las TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS (TIA) S.A., con la cual traslada la responsabilidad a la empresa proveedora de la motocicleta objeto de reclamo es MERCANTIL DISMAYOR S.A.

F) CRITERIO RESPECTO DE LA SENTENCIA EMITIDA POR EL JUEZ.

Al ser una facultad de la Defensoría del Pueblo promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, se procede a que exista una mediación entre las partes, para evitar llegar a otras instancias. Al aceptar las partes el acuerdo mutuo, el Ing. Carlos Alberto Morán Mera

es Ejecutivo Post Venta de Motosa S.A. hace la entrega del disco de embrague de la moto.

G) FUNDAMENTOS DE DERECHO, ARGUMENTACIÓN JURÍDICA Y MOTIVACIÓN UTILIZADA POR EL JUZGADOR PARA RESOLVER.

Conforme dispone el Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su parte pertinente que expresa “(...) *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 (...).*” Siendo el Acta de Mutuo Acuerdo un instrumento legal para esta consecución, Abogada María José Fernández Bravo, Coordinadora General-Defensoría Zonal 8 y Abogado Julio Jarrin Servidor Público Defensorial en unidad de acto aprueban la celebración de este acto.

H) CRITERIO RESPECTO DE LA SENTENCIA EMITIDA POR EL JUEZ.

Dentro de la competencia y procedimiento como facultad de la Defensoría del Pueblo consta el promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación. Al haber acuerdo entre las partes nos parece acertado por parte de la Coordinadora y Servidor Público Defensorial aprobar la celebración de un Acta de Mutuo Acuerdo, en la cual las partes firman y en virtud del acuerdo mutuo solicitan el archivo del presente expediente, siendo lo pertinente por parte de la Coordinadora General- Defensoría Zonal 8 ordenar el archivo del expediente.

7. DISCUSIÓN

7.1 Verificación de Objetivos.

- Como objetivo general se determinó “Realizar un estudio jurídico crítico y doctrinario de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo referente a los Derechos del Consumidor cuando existan deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.”

Se ha determinado que una gran mayoría de ecuatorianos desconocen sus derechos como consumidores y que el Estado no garantiza el cumplimiento efectivo de estos derechos.

- El primer objetivo específico formulado fue “investigar la incidencia que tiene la vulneración de los Derechos del Consumidor en cuanto a las deficiencias y mala calidad, de bienes y servicios, y establecer la importancia de que se respeten y se hagan respetar estos derechos”. Se ha verificado este objetivo mediante la aplicación de las encuestas.

- El siguiente objetivo específico fue “realizar un estudio jurídico comparado con la legislación de defensa del consumidor de otros países, respecto a los Derechos del Consumidor cuando existen deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”. Se ha podido diferenciar con las realidades de otros países, expuestas brevemente, como las legislaciones de Argentina, Colombia, Panamá, Venezuela, Perú y Bolivia.

- Finalmente se planteó como último objetivo específico “Determinar una propuesta de reforma legal al numeral 8 del artículo 4, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, referente a los Derechos del Consumidor cuando existen deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.” Considero necesario y urgente plantear esta reforma a la Asamblea Nacional para que sea aprobada e incluida en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

7.2. Fundamentación jurídica de la propuesta.

La fundamentación jurídica de la propuesta de esta investigación la quiero iniciar haciendo primero alusión al Art. 52 de la Constitución de la República, el mismo que garantiza disponer de bienes y servicios de óptima calidad por lo que la información que se entrega al ofertar a los consumidores debe ser veraz y precisa, pero además el referido artículo establece facultades de reclamo para la defensa de sus derechos, como las sanciones, reparaciones e indemnizaciones en los casos donde se vulneren los derechos de las consumidoras y los consumidores.

Dentro de esta sección novena del capítulo tercero de la Carta Magna, los subsiguientes artículos hasta el 55, contemplan además el derecho a que el Estado responda civil y penalmente, según sea el caso, por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la

atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados, por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad realizada o con la descripción que incorpore. De igual manera los mecanismos de control y calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores, ***las sanciones por las violaciones a estos derechos como las reparaciones e indemnizaciones por daños*** que es la parte sustancial, considero necesario que debe más concreta y coherente en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por cuanto no se toma en cuenta la reposición del bien o servicio cuando existen vicios ocultos ni se establece la forma de indemnización.

Por otra lado el Art. 66, numeral 25 de la Constitución menciona *“el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”*.

Finalmente, el Art. 82 Constitución de la República del Ecuador señala *“que el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”*.

Es así que la consagración de la tutela de los consumidores se concentra a partir del reconocimiento en el campo jurídico de la necesidad de

intervención del Estado para corregir y sancionar toda acción atentatoria de los derechos, entonces es una obligación de éste para con los consumidores y usuarios tal como lo dispone el Art. 4, numeral 10 y 11 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ya sea mediante las distintas autoridades tanto administrativas como judiciales.

El artículo 20 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor menciona *“El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la **reposición** del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o **vicios ocultos** que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.”*

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

El artículo 71 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor concretamente en lo referente de indemnización, reparación, reposición y devolución expresa que los consumidores tendrán derecho además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y cuando no sea posible, a su reposición, a la **devolución** de la cantidad pagada, en un plazo no superior a 30 días en distintos casos, sin perjuicio de acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar, si el proveedor incumpliere en los plazos establecidos tendrá la obligación de pagar como multa con un valor equivalente al bien o servicio.

En razón de lo expuesto sugiero reformar el Art. 4, numeral 8 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ya que cuando menciona el *“Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”*, encontramos una inconsistencia, por cuanto en este artículo que habla de un derecho no se hace referencia a la devolución por mala calidad de bienes y servicios y no se toma en cuenta los vicios ocultos como defectos que se puedan encontrar en los bienes y servicios, aspectos que más adelante en el mismo cuerpo legal si se los considera. Es importante que también se considere la forma en que se establecerá las indemnizaciones.

8. CONCLUSIONES

PRIMERA: La ciudadanía en general no tiene conocimiento respecto de sus derechos como consumidores, en algunos casos inclusive no saben que existe una ley que les ampara como consumidores.

SEGUNDA: Los ciudadanos en general desconocen la dependencia donde deben realizar una denuncia para reclamar la vulneración de sus derechos como consumidores.

TERCERA: La gente prefiere hacer un reclamo directamente a la empresa donde ha recibido mala calidad o deficiencias en los bienes y servicios antes que realizar la denuncia respectiva en la defensoría del pueblo.

CUARTA: La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor no determina la forma y como se establecerá una indemnización cuando existiere mala calidad o deficiencias en los bienes y servicios.

QUINTA: El numeral 8, Art. 4 de la Ley de la Defensa del Consumidor en lo pertinente a los derechos por la deficiencia y mala calidad de bienes y servicios debe ser más claro y completo en su redacción.

9. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A las entidades gubernamentales establecer campañas informativas para que la gente tenga el conocimiento de sus derechos como consumidores.

SEGUNDA: A los medios de comunicación masiva para informar a las personas donde y como realizar una denuncia cuando han sido vulnerados sus derechos como consumidores y usuarios de bienes y servicios.

TERCERA: Incentivar a la gente a que presente las denuncias en la entidad respectiva cuando exista mala calidad de bienes o servicios y se exija la reparación, devolución o indemnización conforme a la ley.

CUARTA: A la Asamblea Nacional para que se determine en el marco legal pertinente la forma y como se establecerá una indemnización cuando existiere mala calidad o deficiencias en los bienes y servicios.

QUINTA: A la Asamblea Nacional que ejecute una reforma en el texto pertinente en cuanto a los derechos que tienen los consumidores cuando existiere mala calidad de bienes o servicios para que se incluya la reposición o devolución y se tome en cuenta los vicios ocultos.

9.1. PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA

Dentro de mi propuesta jurídica hemos considerado sustituir el Numeral 8 del Art. 4, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor referente a los derechos del consumidor cuando existen deficiencias y mala calidad de bienes y servicios por el siguiente:

“Derecho a la reparación, reposición o devolución e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias, defectos o vicios ocultos y mala calidad de bienes y servicios.

El cálculo de las indemnizaciones se realizarán en base al 50% del valor del bien o servicio que se reclame”.

EL PLENO DE LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Considerando:

Que, la generalidad de ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores, respecto a la venta de bienes y servicios en mal estado, es necesario mejorar su regulación;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador, 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 los consumidores 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.

Que, el Art. 53 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que el Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Que, el Art. 66, numeral 25 menciona el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Que, el Art. 82 de la Constitución de la República del Ecuador señala, el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.

Que, el más alto deber del Estado consiste en garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución, y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes, como lo garantiza nuestra Constitución de la República del Ecuador.

Que, es deber del Estado respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución de la República del Ecuador.

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, señaladas en el Art. 120, numeral 6 de la Constitución de la República del Ecuador, expide la siguiente:

LEY REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

REFORMAR EN LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, CAPÍTULO II, DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES, EL ARTÍCULO 4, NUMERAL 8, por el siguiente:

“Derecho a la reparación, reposición o devolución e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias, defectos o vicios ocultos y mala calidad de bienes y servicios.

El cálculo de las indemnizaciones se realizarán en base al 50% del valor del bien o servicio que se reclame”.

f.) Gabriela Rivadeneira, PRESIDENTE.

f.) Libia Rivas Ordoñez, SECRETARIA GENERAL.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.
- ✓ LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL ECUADOR.
- ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
- ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
- ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
- ✓ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE PERÚ
- ✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
- ✓ ALVARADO Haydeé, Derecho del Consumidor –Régimen legal ecuatoriano texto-guía, año 2007.
- ✓ MARTINEZ de Aguirre y ALDAZ, Carlos. "Artículo 2 LCU. Derechos Básicos de los Consumidores" en Comentarios a la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, BERCOVITZ, RODRIGO y JAVIER SALAS (Coordinadores), Editorial Civitas S.A., Madrid (España), 1992, págs. 49 y 50.

- ✓ ALTERINI A., AMEAL O.J, LOPEZ CABANA R., “Derecho de Obligaciones Civiles y Comerciales”. Editorial Abeledo Perrot.
- ✓ MOSSET ITURRASPE, J “Introducción al derecho del consumidor”. Revista de Derecho Privado y comunitario N.- 5 “Consumidores” ALEGRIA H., MOSSET ITURRASPEJ. (editores). Rubinzal-Culzoni Editores.
- ✓ LOPEZ CABANA, R. “Responsabilidad civil por productos defectuosos en el Mercosur” Revista de Responsabilidad civil y seguros. Año 1- N.- 1 enero-febrero de 1999. ALTERINI, A (director).Editorial La Ley.
- ✓ GERLACH, JOHANN W. “La protección de los consumidores en el Derecho Alemán” en Curso sobre el Nuevo Derecho del Consumidor, Instituto Nacional del Consumo, Madrid, 1990, p. 242 y 243.
- ✓ REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA.
- ✓ Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S.L.
- ✓ <http://conceptodefinicion.de/consumidor/>
- ✓ <http://www.definicionabc.com/tecnologia/usuario.php>
- ✓ <https://debitoor.es/glosario/definicion-proveedor>

- ✓ <http://www.cedoc-clat.org/index.php?tp=asistencialegal.php>.
- ✓ <http://www.definicionabc.com/general/calidad.php>
- ✓ Ley 24.240, Argentina en <http://www.consumidor.gov.ar/el-dano-directo-en-la-ley-de-defensa-del-consumidor/> (06/02/11)
- ✓ <http://www.angelobrea.com/1089-concepto-de-bienes.html>
- ✓ <http://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>
- ✓ <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/servicios-deficientes-un-problema-interno-76604.html>
- ✓ www.revistajuridicaonline.com

11. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TEMA

“NECESIDAD DE REFORMAR EL NUMERAL 8, DEL ARTÍCULO 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR REFERENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CUANDO EXISTEN DEFICIENCIAS Y MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”

PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADA

AUTORA:

DIANA CAROLINA FERNÁNDEZ MATAMOROS

Loja - Ecuador

2016

1. TEMA

“NECESIDAD DE REFORMAR EL NUMERAL 8, DEL ARTÍCULO 4, DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR REFERENTE A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR CUANDO EXISTEN DEFICIENCIAS Y MALA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS”

2. PROBLEMÁTICA

La falta de información sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es un problema en el que actualmente se encuentra inmersa la mayoría de la población, los ciudadanos son fáciles presas de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas, de las que somos usuarios y consumidores, esto ocurre básicamente por desconocimiento de los consumidores de bienes y servicios sobre su derecho a reclamar y no exigen reparación cuando se sienten perjudicados, obvio, todo esto en contraposición con lo que determina la Norma Suprema, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características; así como también los mecanismos de control de calidad; la ley establece dentro de los procedimientos de defensa del consumidor, **la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios**; es responsable de proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad; lo referido está contemplado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; las entidades calificadas para receptor estas denuncias son la Defensoría del Pueblo y la Intendencia General de Policía, esta última tiene la competencia para sancionar.

Concatenada a la falta de información de los consumidores sobre sus derechos y obligaciones está la falta de tutela por parte de las autoridades competentes quienes son las responsables del cumplimiento de la Ley.

Además podemos encontrar la debilidad psicológica, material y de negociación de la que adolece el consumidor promedio en la mayoría de países, y más en el nuestro, añadiendo a esto que el acceso a la justicia es muy limitado, lo que se convierte en una barrera para la defensa nuestros derechos, por la tardanza y los costos que representan.

Finalmente, para que se facilite el ejercicio de nuestros derechos cuando existe ***mala calidad de bienes y servicios*** propongo que haya reposición de los bienes, de ser así necesario, incluyendo los vicios ocultos como elementos para hacer efectivo este derecho que tenemos cada uno de quienes somos consumidores.

3. JUSTIFICACIÓN

Los derechos de los consumidores ya sea por desconocimiento o por la insuficiente difusión sobre los mismos, son vulnerados por parte de aquellos que ofrecen bienes y servicios, la actual legislación ecuatoriana reconoce los derechos del consumidor y los garantiza sancionando civil y penalmente a los responsables por quebrantar aquellas normas.

La mayoría de ciudadanos ecuatorianos, permanentemente y de alguna manera somos víctimas individual o colectivamente de constantes abusos y de toda clase, por parte de quienes nos entregan bienes o servicios, sean estas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas; por lo que consideramos necesario realizar un estudio, mediante el cual los ciudadanos tengamos la posibilidad de exigir nuestros derechos como consumidores.

Derechos que nos acogen y están reconocidos en los diferentes cuerpos legales vigentes en el Ecuador, como la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que regula específicamente los intereses de los consumidores y usuarios y las relaciones de consumo en general, tenemos también a nuestra Constitución, la cual contiene la normativa relacionada a este tema, en el Capítulo primero Sección Novena, Personas Usuarias y Consumidoras, Art. 52. Señala el derecho que tenemos las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y la libertad que tenemos

para elegirlos, sin que nos engañen con información sobre su contenido y características.

No obstante, la mayoría de los ecuatorianos, cuando estos derechos son vulnerados por el Estado o por quienes prestan los servicios, aun siendo afectados por la deficiencia de un servicio o mala calidad de los bienes, prefieren no demandar sobre la base de una percepción del poder que tiene la administración de justicia y lo costoso que es sostener un litigio.

En esta investigación, analizaré la necesidad que tenemos los ciudadanos de conocer, sobre los derechos del consumidor y la posibilidad de efectivizar las garantías a las cuales tenemos absoluta propiedad, cuando los bienes o servicios que adquirimos son defectuosos o de mala calidad, y éstos a la vez nos han generado perjuicios, es el derecho a reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios , proponiendo además que haya reposición de los bienes cuando amerite, incluyendo los vicios ocultos como elementos para hacer efectivo este derecho que tenemos todos los ecuatorianos como consumidores.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Realizar un estudio jurídico crítico y doctrinario de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en lo referente a los Derechos del Consumidor cuando existan deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

4.2. Objetivos Específicos.

- Investigar la incidencia que tiene la vulneración de los Derechos del Consumidor en cuanto a las deficiencias y mala calidad, de bienes y servicios, y establecer la importancia de que se respeten y se hagan respetar estos derechos.

- Realizar un estudio jurídico comparado con la legislación de defensa del consumidor de otros países, respecto a los Derechos del Consumidor cuando existan deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

- Determinar una propuesta de reforma legal al numeral 8 del artículo 4, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, referente a los Derechos del Consumidor cuando existen deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

5. MARCO TEORICO

Consumidor es la palabra con la que en el campo de la economía y el mercadeo se describe a aquel individuo que se beneficia de los servicios prestados por una compañía o adquiere los productos de esta a través de los diferentes mecanismos de intercambio de pagos y bienes disponibles en la sociedad (compra – venta).³³

Mosset Iturraspe, por su parte, define el derecho del consumidor como “el ordenamiento jurídico de las necesidades de bienes y servicios, y del modo de satisfacerlas en un mercado caracterizado por la escasez.”³⁴

Por otra parte tenemos que “un usuario es el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.”³⁵

Mientras que haciendo referencia al proveedor la Real Academia de la Lengua define “Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.”³⁶

³³ <http://conceptodefinicion.de/consumidor/>

³⁴ **MOSSET ITURRASPE, J** “Introducción al derecho del consumidor”. Revista de Derecho Privado y comunitario N.- 5 “Consumidores” ALEGRIA H., MOSSET ITURRASPEJ. (editores). Rubinzal-Culzoni Editores.

³⁵ <http://www.definicionabc.com/tecnologia/usuario.php>

³⁶ **REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA.**

“Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.”³⁷

En las sociedades modernas rige un sistema de economía de mercado, esto es, un sistema fundamentado en la libre competencia, como el sistema más eficaz y eficiente para la asignación de recurso con la finalidad de impulsar el desarrollo económico. Pero el mercado sin regulación, lugar de encuentro de las necesidades ya sean reales o creadas, de los consumidores y usuarios, y de los bienes y servicios aportados por los agentes económicos capaces de satisfacer dichas necesidades, presentan importantes lagunas que, por un lado, pueden limitar o restringir su estructura competitiva y, por otro lado, pueden lesionar o amenazar su funcionamiento eficiente, provocando para el consumidor situaciones de desigualdad o desequilibrio.

Para la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios es necesario promover el desarrollo económico, generando e impulsando una competencia leal, ya que al existir una política de competencia que proteja tanto la exigencia del mercado como la actuación del consumidor produciría un mercado competitivo y transparente para una

³⁷ <http://www.definicionabc.com/tecnologia/usuario.php>

libre y racional elección de los bienes y servicios por parte de los consumidores y usuarios. Dentro de esas políticas podríamos mencionar en aquellas iniciativas tendentes a activar el papel de los consumidores y usuarios en el mercado, iniciativas como: educación, formación, la asociación y acceso a la justicia de los consumidores, creando así una política de protección y defensa del consumidor y usuario en el marco de la economía del mercado.

Es por ello que previo a entrar a la centralidad de esta investigación debemos remontarnos a los inicios o causas de esta ciencia o disciplina. Es así y como lo menciona la Dra. Hayddé Alvarado³⁸ al citar a Gabriel Stiglitz “el desarrollo económico que caracterizó al periodo posterior a la segunda guerra mundial con la masificación de la producción y el comercio, propició además de la mejoría del nivel de vida del ciudadano la aparición del derecho del consumidor”, es así que esta disciplina comenzó a tener fuerza después de la segunda guerra mundial en varias partes del mundo y al pasar varias décadas y al no existir un pleno desarrollo dio como resultado una corriente de defensa de estos derechos, es así que organismos internacionales y los estados toman conciencia de la necesidad de proteger al consumidor gestionando acciones tales como: la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa que en 1.973 expidió la Resolución 543/73 que contenía la Carta de Protección a los Consumidores; el Consejo de la

³⁸ Haydeé Alvarado, *Derecho del Consumidor –Régimen legal ecuatoriano texto-guía*, año 2007.

Comunidad Europea que expidió la Resolución del Consejo del 14 de abril de 1.975 que contenía el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores que sirvió de directriz para el futuro desarrollo normativo de protección a los consumidores estableciendo cinco categorías de derechos básicos: derecho a la protección de la salud y la seguridad, derecho a la información y a la educación, derecho a la protección de los legítimos intereses económicos, derecho a la reparación de los daños, y el derecho a la representación. La Asamblea General de las Naciones Unidas que el 16 de abril de 1.985 aprobó la Resolución sobre Protección del Consumidor. También tenemos como un instrumento internacional el Tratado de Roma.

La consagración constitucional de los derechos básicos del consumidor tiene un carácter prevalentemente programático: primero porque precisan de un desarrollo legal para alcanzar la plenitud de su eficacia; segundo, porque mediante ellos se establecen los objetivos a conseguir por una política jurídica de protección a los consumidores; y tercero, porque proporciona un marco de referencia teórico a las actuaciones de los poderes públicos dirigidas a conseguir esos objetivos y a sus concretas plasmaciones normativas.³⁹

³⁹ MARTINEZ de Aguirre y ALDAZ, Carlos. "Artículo 2 LCU. Derechos Básicos de los Consumidores" en Comentarios a la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, BERCOVITZ, RODRIGO y JAVIER SALAS (Coordinadores), Editorial Civitas S.A., Madrid (España), 1992, págs. 49 y 50.

La protección del consumidor en las Constituciones de Latinoamérica inicia con España y Portugal, así tenemos el Código Marco Latinoamericano de Defensa del Consumidor, la Ley modelo de Consumers International, principios Constitucionales, leyes y normas reglamentarias incorporadas en las legislaciones de varios países.

En el caso de América Latina, Argentina es el primer país Latinoamericano en incluir de manera expresa la protección a consumidores en 1958 en la Provincia del Chaco. La actual Constitución, que es la de 1994, tiene por objeto el promover el bienestar general, y asegurar los beneficios de la libertad industrial y la de comercio como un derecho de todos. En el artículo 42 de la Constitución reconoce el derecho de los consumidores.

En nuestro caso esta disciplina estuvo abandonada por muchos años y por varias Constituciones, recién en las reformas del año de 1996 se comenzó a “instaurar” la llamada clasificación de los Derechos: primera, segunda y tercera generación; en estas reformas se consideraban los derechos de los consumidores de tercera generación o los llamados colectivos o difusos, además se crea instituciones como la Defensoría del Pueblo entidad que tomo la bandera de lucha para promover y tutelar estos derechos. Con la aprobación de la Constitución del año de 1998 se incorporan con mayor claridad los derechos de los consumidores dentro del capítulo de los Derechos colectivos, conjuntamente con los ambientales y de los afroecuatorianos.

Coincidimos lo que menciona la Dra. Alvarado que la inclusión de estos derechos dentro del capítulo de los “Derechos Colectivos” tiene un sentido trascendental ya que esa Constitución miraba con una nueva concepción la defensa de los consumidores desde una protección del colectivo que a los individuos aisladamente.

En nuestro país los derechos y sanciones a las violaciones en materia de consumo eran normados por leyes de comercio o de propiedad intelectual. Después de la década del 70 aparecieron instituciones privadas como la Fundación Ecuatoriana de Defensa del Consumidor (FEDECON), Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios sin fines de lucro, que se han sumado sin ser autoridades previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor han venido atendiendo quejas en gran número para la solución de los problemas del consumidor o usuario con el proveedor de bienes o servicios⁴⁰. Luego de un largo proceso en nuestro país, el 12 de Septiembre de 1.990, se publicó en el Registro Oficial la primera Ley de Defensa del Consumidor, en el gobierno del Dr. Rodrigo Borja, el 19 de Febrero de 1.991, se publicó en el R.O. No. 625, el Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor. Más adelante, el 10 de Julio del 2000, se publicó, en el gobierno del Dr. Jamil Mahuad, la actual Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, con la que quedó derogada la anteriormente mencionada. Cabe recalcar que ahora incluso los derechos de los consumidores en el

⁴⁰ www.revistajuridicaonline.com

Ecuador, se encuentran elevados a la categoría de Garantía Constitucional, y son de obligatorio cumplimiento, por parte de cualquier juez, tribunal o autoridad competente.

De acuerdo a lo tipificado en nuestra Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, y a lo contemplado en la nueva Constitución de la República del Ecuador, podemos destacar los siguientes Derechos de los Consumidores:

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios,

características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

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

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

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

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

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

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

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

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

6. METODOLOGÍA

6.1. Métodos

Los métodos que se va a utilizar en la presente investigación son los siguientes:

- Método Científico.- Este método será empleado para explicar esta problemática y establecer cómo se desarrolla.
- Método Inductivo- Deductivo.- Este método lo voy a utilizar para elaborar las bases teóricas del proyecto de investigación y para el diseño o desarrollo de la propuesta de una posible solución.
- Método Descriptivo.-Utilizaré este método para la descripción de las incidencias y consecuencias de esta problemática en la sociedad.

6.2. Técnicas e instrumentos

- La observación.- La voy a utilizar para poder determinar el entorno donde se desarrolla la problemática y establecer los espacios donde ampliaremos nuestra investigación.

- La recolección de datos.- La utilizaré en la recopilación de la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación de acuerdo a la problemática que buscamos aportar para su solución.

- El fichaje.- Me permitirá a través de la encuesta y la entrevista realizar la investigación de campo.

7. CRONOGRAMA

TIEMPO ACTIVIDADES	AÑO 2016																			
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de la Matriz Problemática	■	■																		
Planteamiento del tema, Definición y delimitación del problema			■	■																
Elaboración del anteproyecto de investigación			■	■	■	■														
Estructuración de los aspectos doctrinarios						■	■	■												
Estructuración de los aspectos jurídicos									■	■	■	■								
Análisis e interpretación de acuerdo a la legislación comparada													■	■	■	■				
Investigación de campo														■	■	■	■			
Disertación y defensa pública																		■		

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Presupuesto:

- Hojas	\$ 5,00
- Internet	\$ 100,00
- Pasajes	\$ 200,00
- Alimentación	\$ 120,00
- Impresiones	\$ 37,00
TOTAL:	\$ 462,00

Financiamiento: Los recursos financieros para el desarrollo de la presente tesis, serán solventados por la autora.

9. BIBLIOGRAFIA

- ✓ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.
- ✓ LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
- ✓ REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA.
- ✓ ALVARADO Haydeé, Derecho del Consumidor –Régimen legal ecuatoriano texto-guía, año 2007.
- ✓ MARTINEZ de Aguirre y ALDAZ, Carlos. "Artículo 2 LCU. Derechos Básicos de los Consumidores" en Comentarios a la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, BERCOVITZ, RODRIGO y JAVIER SALAS (Coordinadores), Editorial Civitas S.A., Madrid (España), 1992, págs. 49 y 50.
- ✓ MOSSET ITURRASPE, J “Introducción al derecho del consumidor”. Revista de Derecho Privado y comunitario Nº 5 “Consumidores” ALEGRIA H., MOSSET ITURRASPEJ. (editores). Rubinzal-Culzoni Editores.
- ✓ <http://conceptodefinicion.de/consumidor/>
- ✓ <http://www.definicionabc.com/tecnologia/usuario.php>
- ✓ www.revistajuridicaonline.com
- ✓ <https://debitoor.es/glosario/definicion-proveedor>

ANEXO 2

ENCUESTA



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

Le hago llegar mi saludo y agradezco mucho brindarme un instante de su tiempo para responder las preguntas de la siguiente encuesta, que tiene la finalidad de recabar información para este proyecto investigativo como mi Tesis de Grado sobre la *“Propuesta para reformar el Artículo 4, numeral 8 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor referente a los Derechos del Consumidor cuando existen deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”*

1.- ¿Considera que los ciudadanos tienen el conocimiento acerca de sus derechos como consumidores?

SI

NO

Explique

2.- ¿Usted alguna vez ha realizado una denuncia por la mala calidad de bienes o servicios en la dependencia legal pertinente?

SI

NO

Explique

3.- ¿Sabe usted dónde realizar la respectiva denuncia en caso de ser vulnerados sus derechos como consumidor?

SI

NO

Explique

4.- ¿Conoce usted como establecer el monto de una indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad, de bienes y servicios sean públicos o privados?

SI

NO

Explique

5.- ¿Considera que la Ley Orgánica del Consumidor además de la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias, mala calidad de los bienes y servicios; también debería disponer la reposición del bien o servicio, tomando en cuenta los vicios ocultos y estableciendo la forma de indemnización?

SI

NO

Explique

ANEXO 3

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

Le hacemos llegar nuestro saludo y agradecemos mucho brindarnos un instante de su tiempo para responder las preguntas de la siguiente encuesta, que tiene la finalidad de recabar información para un proyecto investigativo sobre la *“Propuesta para reformar el Artículo 4, numeral 8 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor referente a los Derechos del Consumidor cuando existen deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”*

1.- ¿Cómo cree usted que se vulnera los derechos del consumidor, cuando no se brinda bienes y servicios en óptimas condiciones por parte de los oferentes públicos o privados?

2.- ¿Por qué cree usted que hay mucho desconocimiento de los derechos de los usuarios y consumidores conforme garantiza la Constitución y la Ley?

3.- ¿Cree Usted que la Ley Orgánica del Consumidor plantea las reparaciones, devoluciones e indemnizaciones justas y equitativas que sufre un consumidor por daños y perjuicios?

4.- ¿Está de acuerdo en que, los derechos de los consumidores no han sido debidamente socializados y difundidos a los ciudadanos y por esa razón existe un alto índice de desconocimiento de la ley?

INDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	4
3. INTRODUCCIÓN.....	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	44
6. RESULTADOS.....	46
7. DISCUSIÓN.....	70
8. CONCLUSIONES.....	75
9. RECOMENDACIONES.....	76
PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA.....	77
10. BIBLIOGRAFÍA.....	81
11. ANEXOS.....	84
INDICE.....	110