



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TITULO

**“NECESIDAD DE REFORMAR EL ART. 18 DE LA LEY ORGÁNICA
DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR LOS VACIOS GENERADOS**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCION DEL
TITULO DE ABOGADA**

AUTORA: FLORINDA GENOVEVA ARTEAGA MUÑOZ

DIRECTOR: DR. MG. GONZALO AGUIRRE VALDIVIESO.

LOJA – ECUADOR.

2014

CERTIFICACIÓN

Loja, 11 de Julio de 2014

Doctor

Augusto Astudillo Ontaneda

COORDINADOR DE LA CARRERA DE DERECHO DE LA MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a Usted para informarle que la tesis intitulada **“NECESIDAD DE REFORMAR EL ART. 18 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR LOS VACIOS GENERADOS”**, previa a la obtención del título de Abogada y de autoría de la postulante **FLORINDA GENOVEVA ARTEAGA MUÑOZ**, ha sido revisada prolijamente por quien suscribe y la misma cuenta con todos los requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, por lo que autorizo su presentación.

Por la atención que se digna dar a la presente me suscribo de Usted.

Atentamente,



**Dr. Gonzalo Aguirre Valdivieso. Mgs.
DIRECTOR DE TESIS**

AUTORIA

Yo, FLORINDA GENOVEVA ARTEAGA MUÑOZ, declaro ser 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: FLORINDA GENOVEVA ARTEAGA MUÑOZ

FIRMA: 

CÉDULA: 1713182168

FECHA: Loja, Junio del 2014

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

YO, FLORINDA GENOVEVA ARTEAGA MUÑOZ , declaro ser autora de la tesis titulada "NECESIDAD DE REFORMAR EL ART. 18 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR LOS VACIOS GENERADOS" Como requisito para optar por el grado 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 la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

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

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

Para constancia de esta autorización, a los 5 días del mes de Diciembre de dos mil catorce, firma la autora

Firma:



AUTORA: FLORINDA GENOVEVA ARTEAGA MUÑOZ

CEDULA: 1713182168

DIRECCIÓN: Rio Chinchipe y Rio Pastaza Sto. Domingo de los Tsáchilas

CORREO ELECTRÓNICO: genovevarteg@hotmail.com

TELEFONO: 0997734248

DATOS COMPLEMENTARIOS:

DIRECTOR DE TESIS: Dr.Mg. Gonzalo Aguirre Valdivieso. Mgs

TRIBUNAL DE GRADO:	Dr. Mg. Galo Stalin Blacio Aguirre	PRESIDENTE
	Dr. Mg. Augusto Astudillo Ontaneda	VOCAL
	Dr. Mg. Marcelo Armando Costa Cevallos	VOCAL

DEDICATORIA

Gracias a Dios ya que él siempre ha guiado mi camino.

A toda mi familia, que siempre estuvieron listos para brindarme toda su ayuda.

AGRADECIMIENTO.

Mi total agradecimiento a las Autoridades y Docentes de la Universidad Nacional de Loja, Modalidad de Estudios a Distancia MED, a mi director de tesis Dr. Gonzalo Aguirre Valdivieso, así como a todos los tutores que supieron transmitir todo su conocimiento y experiencia en este camino de superación académica.

Muchas Gracias.

FLORINDA GENOVEVA ARTEAGA MUÑOZ

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA

CERTIFICACIÓN

AUTORÍA.

CARTA DE AUTORIZACION

AGRADECIMIENTO.

TABLA DE CONTENIDOS

1. TÍTULO.

2. RESUMEN.

2.1 ABSTRACT.

3. INTRODUCCIÓN.

4. REVISIÓN DE LITERATURA.

4.1 MARCO CONCEPTUAL.

4.1.1 GARANTIA.

4.1.2 CONSUMIDOR.

4.1.3 PROVEEDOR.

4.1.4. Contrato de adhesión.

4.1.5. Derecho de devolución.

4.1.6. Especulación.

4.1.7. Oferta.

4.1.8. Proveedor.

4.1.9. Publicidad.

4.2 MARCO DOCTRINARIO

4.2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

4.2.2. DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

4.2.3. CARTA EUROPEA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES

4.2.4. Derechos del Consumidor.

4.3 MARCO JURIDICO.

4.3.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

4.3.2 DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

4.3.3. LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA.

4.4.1. ARGENTINA.

4.4.2. CHILE.

4.4.3. COLOMBIA.

4.4.4. ESPAÑA.

4.4.5. PANAMÁ

5. MATERIALES Y METODOS

5.1.1.- TECNOLOGICOS

5.1.2.- DE ESCRITORIO:

5.1.3.- TELEFONICO

5.1.4.- BIBLIOGRAFICO

5.2.1.- METODO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO.

5.2.2.- METODO DESCRIPTIVO

5.2.3.- METODO BIBLIOGRAFICO.-

6. RESULTADOS

6.1. Resultados de la aplicación de la Encuesta

7. DISCUSIÓN

7.1 Objetivos General

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

7.3 Contrastación de Hipótesis

8 CONCLUSIONES

9 RECOMENDACIONES

9.1 PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA

10 BIBLIOGRAFÍA.

11. ANEXOS

INDICE

1. TITULO.-

**“NECESIDAD DE REFORMAR EL ART. 18 DE LA LEY ORGÁNICA DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR LOS VACIOS GENERADOS”**

2. RESUMEN

Si bien la situación del consumidor ha cambiado en las últimas décadas, desde el mismo hecho de pasar de ser una sociedad dedicada principalmente a la agricultura a una inmersa en la economía globalizadora que ha llevado a un consumismo casi extremo, pero un consumo que no exige, que no considera que tiene derechos frente a los proveedores, y que la mayoría de veces al recibir un bien o servicio que no está acorde a lo que era su expectativa o a lo que le ofrecieron, simplemente la sociedad en su mayoría opta por no reclamar ya que el reclamo puede conllevar mayores problemas que el ya ocasionado ante el bien o servicio no deseado.

El tema de los Derechos del Consumidor se introdujo a partir del 9 de abril de 1985, cuando la Asamblea de las Naciones Unidas, aprobó las directrices sobre los derechos del Consumidor y es a partir de entonces que toma auge.

En nuestro país por una reforma a la Carta Magna que entre en vigencia en 1996, es que se incorpora el tema, en el Art. 22, numeral 3, que dice: *“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.”*, lo cual con algunas variantes, como la inclusión de los servicios públicos, se mantiene en vigencia, y, es en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que se encuentran la normativa específica, aunque en lo referente a la forma de hacer las

reclamaciones, se rige por lo que establece el Código Civil. Aún falta conocimiento de los derechos reconocidos al consumidor, entre los mismos consumidores porque se evidencia en el quehacer comercial que las personas acogen condiciones, por ejemplo de garantía, que no son los que deberían ser, y en lugar de exigir que sus derechos sean no sólo respetados sino que la ley sea practicada, el consumidor se hace cargo de recorrer los lugares que el proveedor le indica, hasta encontrar un punto autorizado que haga efectiva la garantía.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece en el Art. 11.' *“Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en qué consiste tal garantía; así como las condiciones, forma plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará”*, el artículo establece claramente la situación de cobertura pero en el mercado, el proveedor no es quien se hace cargo de ella, sino que, cuando por ejemplo un electrodoméstico presenta una falla, dice que ellos no son quienes dan la garantía sino el fabricante y que ellos, los fabricantes tienen sitios autorizados para que cubran la garantía, es decir en ese momento, deja de existir

la relación con el proveedor y se inicia una nueva, con una empresa a la cual no realizamos la compra.

Esta cambiar de responsable, no es lo que la ley indica, se practica porque se ha aceptado de una forma normal de ser, pero lo correcto es que el consumidor pueda hacer efectiva su garantía con el proveedor directamente, y la forma en que éste a su vez haga el trámite con su proveedor es algo que no debe reflejarse en el consumidor final.

Este tema se eligió en virtud de que existe un problema que se identifica en la legislación vigente en torno a la garantía de productos adquiridos, ya que en la Ley orgánica de defensa del consumidor, no aclara las condiciones en las cuales debe hacerse efectiva la misma, situación que coloca a los consumidores y usuarios de esta clase de bienes en una posición vulnerable.

2.1. – ABSTRACT

Although the consumer situation has changed in recent decades, from the same fact to go from being a society mainly dedicated to agriculture to one immersed in the globalizing economy that has led to an almost extreme consumerism, but a consumer that does not require, that not considered to have rights against providers, and that the majority of times to receive a good or service that is not according to what was their expectation or what she was offered, simply the society mostly opts not to claim that the claim can lead to greater problems than the already caused to the good or service not desired. The issue of consumer rights was introduced from April 9, 1985, when the Assembly of the United Nations, adopted the guidelines on the rights of the consumer and is thereafter taking boom. In our country by an amendment to the Constitution to come into force in 1996, is that the theme, in article 22, paragraph embodies. "right to dispose of goods and services of the highest quality, as well as to be informed of its content and features. The law shall establish the mechanisms for quality control of goods and services, consumer protection procedures and appropriate sanctions for the violation of these rights. ", which, with some variations, such as the inclusion of public services, remains in effect, and, is the law of consumer protection which are the specific regulations, although in relation to the way of making complaints, is governed by the provisions of the Civil Code. Still lack knowledge of the rights granted to consumers, consumers themselves because it is evident in the commercial work that people welcome, e.g. warranty

conditions, which are not those that should be, and rather than demanding that their rights are not only respected but that the law is practiced, the consumer takes charge of touring the explore the places that the provider tells you, until you find an authorized point that makes effective the warranty

The law of consumer protection, establishes in article 11.' "Products of durable nature such as vehicles, electrical, mechanical, electrical appliances and electronic devices, must be compulsorily guaranteed by the supplier to cover the manufacturing and performance deficiencies. The motto "guaranteed", "warranty" or any other equivalent may only be used where they indicate clearly what is such guarantee; as well as the conditions, is a time and place in which the consumer can make it effective. All warranties shall identify the natural or legal person who grants, as well as establishments and conditions in which they operate", the article clearly establishes the coverage but in the market situation, the supplier is not who takes care of her, but that, when for example an appliance has a failure, says they are not those who give the warranty but the manufacturer and they makers have authorized sites that cover the warranty, that is at that time, it ceases to exist the relationship with the supplier and starts a new one, with a company to which we do not make the purchase.

This change of responsible, is not what the law indicates, is practiced because it is accepted in a normal way of being, but it is right that the consumer can make effective your warranty provider directly, and that, this in turn make the procedure with your provider is something that will not be reflected in the final consumer.

3. INTRODUCCIÓN

El presente tema intitulada “NECESIDADES DE REFORMAR EL ART. 18 DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR LOS VACIOS GENERADOS”

Art. 18.-

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

El presente tema lo he realizado porque considero que los derechos del consumidor, a pesar de que se encuentra normada, no se la cumple, esto se evidencia en el quehacer diario, porque si un producto resulta con algún defecto, el proveedor no asume de forma directa la efectivización de la garantía sino que, envía al consumidor, con la explicación de que la garantía la da el fabricante, a buscar un punto autorizado para que le cubran su garantía, cuando debería ser en forma directa a fin de que el servicio otorgado sea de calidad.

La estructura del presente trabajo investigativo que he desarrollado, a través de un análisis informativo de los temas y ejemplos tomados a lo largo del proceso, lo he dividido en dos partes, que serían: los referentes teóricos y los referentes prácticos empíricos, que se han desarrollado a través de la aplicación de métodos y técnicas enfocados en la averiguación del tema investigado.

Desglosando estos dos segmentos, la primera parte lo conforma el referente teórico, en el cual he trabajado mediante la recopilación bibliográfica de datos doctrinarios que nos ayudan a entender la evolución que ha tenido el tema investigado, y, la segunda que conforma la investigación de campo, a través de la recopilación de datos con las personas involucradas en el área.

En la presentación doctrinaria encontramos brevemente la evolución del derecho del consumidor, conceptos de los temas que se tratarán, las tendencias doctrinarias, tesis y demás formas de concebir el derecho del consumidor.

También se considera el Marco Jurídico, es decir la búsqueda de lo que se especifica con respecto del tema investigado en los normativos jurídicos de algunos países, incluido el nuestro, éstos por ejemplo han sido los referentes que hemos tomado para aclarar los conceptos sobre la necesidad planteada de reformar el Art. 18 de La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, aclarando quién debe asumir la cobertura de la garantía, la forma y el tiempo en el cual se debe realizar, vertimos nosotros nuestros criterios sobre las distintas normativas que rigen a los vecinos países, aunque algunos articulados por su claridad implícita no procede su análisis.

En la investigación de campo, se hace el análisis respectivo y la presentación de los resultados de las encuestas realizadas a abogados en el libre ejercicio profesional, localizados dentro de nuestra ciudad.

De igual forma presento la verificación de objetivos, mismos que fueron planteados en el proyecto de tesis, contrastación la hipótesis planteada,

presentación las conclusiones a las cuales he llegado después de concluir con la investigación del tema, expreso las recomendaciones que considero necesarias para que se tome en cuenta lo expresado con respecto a quien debe asumir la garantía la forma y el tiempo , y, finalizo con la propuesta de reforma jurídica legal a la ley Orgánica de Defensa al Consumidor, a su Art. 18.

4 REVISIÓN LITERARIA

4.1 MARCO CONCEPTUAL

4.1.1 GARANTIA.

*“Es una obligación del garante”*¹, por tanto se dice que el garante que este caso sería el prestador o vendedor de un producto o servicio, dándonos a entender que al adquirir dicho producto o servicio no hay una responsabilidad hacia el consumidor, al contrario se refiere que debe tener una garantía para con su producto o servicio.

*“el efecto de afianzar lo estipulado. Se trata de algo (simbólico o concreto) que protege y asegura una determinada cosa.”*²

Nuevamente nos dice que debemos garantizar lo pactado, tampoco vamos a adquirir un producto o servicio en mal estado o con fallas notables.

*“En términos generales, por garantía se refiere a la acción que una persona, una empresa o comercio despliegan con el objeto de afianzar aquello que se haya estipulado, es decir, a través de la concreción o presentación de una garantía, lo que se pretenderá hacer es dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o al pago de una deuda, según corresponda.”*³. Dicho concepto

¹ DICCIONARIO JURIDICO GUILLERMO CABANELAS, página 173

² REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, página 354

³ DICCIONARIO ONLINE DEFINICION <http://www.definicionabc.com/general/garantia.php>

no puede estar más claro para entender lo que a Garantía se refiere el consumidor adquiere un algo, pero debe de estar obligado a cumplir con los estándares de calidad y buen estado de dicho producto o servicio.

4.1.2 CONSUMIDOR.

“individuo que requiere satisfacer cierta necesidad a través de la compra u obtención de determinados productos, para lo cual debe llevar a cabo algún tipo de operación económica. Estas operaciones pueden ser muy básicas y simples o extremadamente complejas e involucrar a corporaciones de gran tamaño. Para que exista un consumidor, siempre tiene que haber otro ente que provea el servicio (o proveedor) y un producto u objeto por el cual se establece toda la operación”⁴.

En pocas palabras el consumidor necesita también de un proveedor para llegar a un acuerdo económico para obtener un bien o servicio.

“Persona o conjunto de personas que satisface sus necesidades mediante el uso de los bienes y servicios generados en el proceso productivo”⁵.

“El derecho del consumidor comenzó como un derecho represivo, penal o administrativo, luego evoluciona a un derecho preventivo, característica que es predominante en el Derecho del Consumidor actual y que tiene dos objetivos claros: uno es impedir el perjuicio al consumidor en sí y la otra es preservar el

⁴ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, página 122

⁵CÓMO PIENSAN LOS CONSUMIDORES, Zaltman, G Barcelona: Urano, 2004.

*mercado*⁶. Derecho del Consumidor no solo nace por la necesidad de proteger al consumidor, sino de proteger el mercado de bienes y servicios.

4.1.3 PROVEEDOR.

*“Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.”*⁷.

Por tanto nuestro país no está aislado de los conceptos modernos de los conceptos internacionales sobre que es garantía, consumidor, incluyendo en dichas leyes sobre el respeto al consumidor al no adquirir productos o servicios en mal estado y que el proveedor no de las garantías debidas que dicho comprador se las merece.

4.1.4. Contrato de adhesión.

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

⁶ DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES DE LOS BIENES Y SERVICIOS G. Siglitz, , pág. 99

⁷ LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, página 4

4.1.5. Derecho de devolución.

Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, Internet, u otros medios similares.

4.1.6. Especulación.

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

4.1.7. Oferta.

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

4.1.8. Proveedor.

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

4.1.9. Publicidad.

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

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

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

4.2 MARCO DOCTRINARIO

4.2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El derecho del consumidor ha nacido como una lucha personal del consumidor como también de sus garantías ,planteándose que el objeto y razón de ser de esta nueva disciplina jurídica es la protección para aquel sujeto que denominamos consumidor en cuanto a la garantías de los bienes o servicios que el adquiriera.

De esta manera el consumidor inicia su desarrollo y crecimiento a los largo del siglo XX como consecuencia directa de la lógica interna del capitalismo y la aparición de la mercadotecnia o publicidad-herramientas que fomentan el consumismo generando nuevas necesidades del consumidor.

El movimiento de consumidores nace en los Estados Unidos en el año de 1928 con la fundación de una organización denominada unión de consumidores. Posteriormente en el año de 1942 se creó el consejo danés del consumidor en Dinamarca, extendiéndose a partir del año 1960 por distintos países del continente Europeo, conformándose en Francia el instituto nacional del consumo. En América, ya lo sabemos todos, estas agencias y oficinas están

recién en proceso de asentamiento y sus posibilidades, en general, son bastantes limitadas.

La idea de identificar al consumidor como un grupo social definido al que debía brindarse una protección especial ocurrió a nivel mundial en la década de los años 60 y tuvo como corolario la primera ley de defensa del consumidor proporcionada por Jhon F. Kennedy quien decisivamente reconoció a los consumidores como un grupo económico determinado, al enunciar los siguientes principios básicos:

- a. El derecho a la protección u seguridad
- b. El derecho a ser informado
- c. El derecho a la libre elección
- d. El derecho a ser escuchado

Dicha Ley u ordenanza no solo nace por la necesidad de salvaguardar al consumidor, sino de proteger el mercado de bienes y servicios. Esto se da para poder regular la relación entre consumidor - proveedor, así no se pondría en serio peligro al mercado y, consecuentemente, a la economía del mismo siendo este un sistema económico de producción, aún más, si consideramos que en la categoría de consumidor estamos inmersos todos, tal como lo dijo en 1962 John F. Kennedy⁸: *“Consumidor, por definición, nos incluye a todos”*, del cual vemos la universalidad, y la importancia del mismo viendo que el mundo entero ha adoptado el libre mercado como sistema económico.

⁸ Presidente de los Estados Unidos del 20 de enero de 1961 – 22 de noviembre de 1963

A medida de la década de los años 70 la mayoría de los países desarrollados ya habían sancionado leyes y adoptado medidas destinadas a dar tutela a los derechos de este grupo social. En 1972 la asamblea consultiva de Europa formulo la carta europea de protección al consumidor luego plasmada en acciones concretas en el programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores.

En 1977 el consejo económico y social de la ONU encomendó la realización de un relevamiento y estudio de las leyes vigentes en la materia en los distintos países ya que su diversidad y dispersión ocasionaban una gran heterogeneidad en la protección y tratamiento de los consumidores en los países desarrollados. Finalmente, la asamblea general de la ONU sancionó el 9 de abril de 1985 las directrices para la protección del consumidor que constituyen un conjunto de objetos básicos internacionalmente reconocidos como base para la estructuración y fortalecimiento de las leyes de protección al consumidor .

El día internacional del consumidor se celebra cada 15 de marzo, con varias actividades que se desarrollan en la mayoría de países del mundo.

De ahí la importancia de definir al consumidor, básicamente, como toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras es el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización.

La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual⁹ que data del Código de Napoleón¹⁰, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas. De hecho el derecho del consumidor empiezan a desarrollarse en el mundo jurídico en los años '60, partir del reconocimiento del status de consumidor y de las especiales aristas que empiezan a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales.

Históricamente los mecanismos o esquemas de garantías tienen su origen formal en Europa, donde nacen y evolucionan en una primera etapa.

Fue un grupo de artesanos y de pequeños comerciantes que comenzaron a vincularse y a garantizarse para tener acceso al crédito, bajo el principio de solidaridad recíproca. Estas iniciativas comenzaron con la creación de las Sociedades de Caución Mutua¹¹, asociaciones que facilitaban el otorgamiento de garantías recíprocas entre sus miembros. Estas Sociedades de Caución nacieron principalmente en los países en crisis económica o que se encontraban

⁹ Derecho que las personas sobre decidir celebrar contratos y con quién hacerlo, así como la libertad para determinar el contenido de los mismos. (*libertad de contratar* entre los sujetos) y las condiciones, limitaciones, modalidades, formalidades, plazos, y demás particularidades que regirán la relación jurídica creada por el contrato.

¹⁰ Denominado al Código Civil creado en 1807 durante el gobierno de Napoleón Bonaparte.

¹¹ Sociedades integradas por comerciantes industriales, artesanos y sociedades comerciales que tienen por objeto avalorar los créditos comerciales

en estado de reconstrucción (de ahí se afirma, que aparece la participación del Estado).

En Francia, en 1917, se dictó una ley a favor de artesanos y comerciantes. Posteriormente en 1919, se creó la Sociedad de Crédito en Bélgica.

Luego en Alemania, aparecieron las Asociaciones de Garantía de Crédito, con participación del Estado y de los artesanos. A estas Asociaciones se incorporaron, posteriormente, otros sectores económicos que demandaban, igualmente, acceso al crédito; todo ello, mediante Sociedades de Caución Mutua. También se conformó la Unión Federal de las distintas Asociaciones de Garantía de Crédito de los sectores económicos existentes en los Estados Federales y a partir de 1970 empieza la búsqueda de una mejor Asociación, con la finalidad de convertirse en Entidades de Caución Mutua; para finalmente, en 1990, llegar a constituirse en la Federación de Caución Mutua de Alemania, como entidad de interés público.

En España también surgen las Sociedades de Caución Mutua desde 1978, generándose una expansión del sistema que da lugar a la presencia de 42 instituciones al año 1982. Se apreció, en esta época, .que estas instituciones habían generado una mínima capitalización y que su ámbito de actuación estaba circunscrito solamente al mercado provincial, desconociendo la evolución social habida en España y que, por lo tanto, no atendían la totalidad de las actividades económicas de una gran mayoría de comerciantes e industriales. Entre 1983 y 1988, se crea el Instituto de Pequeña y Mediana Empresa Industrial que fusiona

varias instituciones, quedando 26 Sociedades de Caución Mutua, cuyos servicios en esa oportunidad, fueron prestados bajo ámbito regional, habiéndose producido una interesante capitalización en dichas instituciones y a la vez obtenido un dimensionamiento importante, al haber ejecutado con profesionalismo las acciones propias de su actividad.

En la actualidad algunas de estas instituciones están en camino de desarrollo y crecimiento. No obstante, en la década de los 80, existieron algunos Fondos de Garantía cuyos resultados no fueron alentadores, al haber concentrado excesivo riesgo al garantizar créditos para capital de trabajo, que representaron fuertes pérdidas por no contar con el "expertise¹²" necesario para entender las peculiaridades de los créditos solicitados por las micro y pequeñas empresas de aquel entonces. Son estas experiencias las que dieron lugar a los "mecanismos y esquemas de garantías", que con el transcurso del tiempo devinieron en Sistemas de Garantías, los mismos que comenzaron a ser adoptados por países de diversos continentes.

En el caso de América Latina, los distintos mecanismos de garantía tradicionales, cuentan con diferentes modelos de garantía para los consumidores que adquieren productos, a su vez las garantías están presentes en la mayoría de países latinoamericanos evitando así que los usuarios no queden desamparados cuando adquieran un producto de mala o baja calidad contrario a lo pactado en el momento de la compra, estas empresas de venta han desarrollado distintos

¹² Experiencia en ventas en el ámbito comercial

productos para facilitar las garantías y servicios complementarios a la actividad garantizadora de los entes facilitadores de garantía.

En nuestro país, si bien existieron varios proyectos de Ley en este sentido, no llegaron a prosperar por la oposición de los productores de bienes y servicios; si bien, es preciso reconocer que existían leyes en que se incluían disposiciones aisladas de protección al consumidor; en especial, con respecto a productos farmacéuticos y fitosanitarios; o, al control de precios y calidades, en general. El 12 septiembre de 1990, se promulgó la Ley de Defensa del Consumidor, la misma que fue objeto de varias reformas tratando de enmendar errores cometidos y sobre todo, de incorporar el desarrollo que los Derechos de los Consumidores tenían a nivel internacional, en acuerdos internacionales de los cuales el Ecuador es suscriptor. Estas reformas, al final poco o nada ayudaron y la Ley seguía siendo inoperante e impracticable en cuanto a una protección real y efectiva de los consumidores se refiere. A partir del año 1998, con la nueva Constitución Política de la República, se estableció que el Ecuador es un Estado Social de Derecho y adoptó el sistema de economía social de mercado. Conjuntamente con esto, se establecieron obligaciones para el Estado dentro de este sistema, como las de vigilar el cumplimiento de los Derechos de los Consumidores. Se acogieron, así mismo, principios internacionales de defensa de los Derechos de los Consumidores, por lo que podemos decir que, desde la expedición de esta Carta Fundamental de 1998, el Ecuador ha dado a los derechos de los Consumidores un tratamiento acorde con su importancia.

No hay que olvidar que, aún antes de la actual Constitución, se pusieron en vigencia normas que intentan proteger al consumidor, las mismas que han estado consagradas en diversos cuerpos legales, que regulan ciertas actividades del Estado Ecuatoriano. Haremos un recorrido por las diferentes disposiciones que consagran ciertos principios constitucionales para la protección de los Derechos de los Consumidores y que son básicos para la expedición de la Ley Orgánica de Defensa

En el Ecuador el 10 de julio del 2000 fue publicada esta ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Al tener la calidad de Ley Orgánica, prevalece sobre todas las demás leyes ordinarias, incluso las especiales.

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

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, fue expedida dos años después de la Constitución Política de la República y reemplazó a la Ley de Defensa del Consumidor de 1990. Además, es una Ley Orgánica, por lo que, por norma constitucional, está sobre cualquier otra ley que se le oponga. Este cuerpo legal nace de la necesidad de ejercitar los derechos y principios consagrados en la Constitución, partiendo de un claro objetivo, que es el de buscar equilibrio entre

proveedor y consumidor. El legislador ha efectuado un esfuerzo por incluir dentro de esta Ley los principios constitucionales que hacen alusión a la calidad óptima, libre elección e información adecuada y veraz sobre los bienes y servicios, así como los mecanismos de procedimiento de defensa del consumidor para la reparación e indemnización por deficiencias, daños, mala calidad de bienes y servicios, por la interrupción de los servicios públicos; y, las sanciones por las infracciones o violaciones de los Derechos del Consumidor. La Ley de Defensa del Consumidor contiene, así mismo, disposiciones que aluden a la Defensoría del Pueblo como el órgano competente para conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas que presente cualquier consumidor, esto es lo que reza el artículo 81 de la Ley en referencia.

Desgraciadamente, el Defensor del Pueblo carece de facultad jurisdiccional para juzgar, por lo que sus funciones se limitan al conocimiento y la realización de un informe respecto del hecho que afectó indirecta o directamente a los Derechos de los Consumidores; tal vez por esto, es que en el Ecuador la actividad de la Defensoría del Pueblo, en cuanto tiene que ver con la defensa de los derechos de los consumidores, se ha reducido a facilitar y promover la utilización del mecanismo alternativo de solución de conflictos, es decir, la mediación, sin que se procure restaurar el derecho violado aplicando medidas que obliguen al proveedor a reparar el daño ocasionado. En los próximos capítulos analizaremos detenidamente este particular.

En general, nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor inserta en ella principios de avanzada en materia de protección al consumidor, así por ejemplo, como ya lo mencionamos anteriormente, en la definición del concepto mismo del consumidor incluye también a los usuarios; en este hecho, que es debatido por diferentes tratadistas y aún en varias legislaciones, no existe consenso respecto a considerar a los usuarios dentro del concepto de consumidores, sino que algunas hacen una distinción entre estos dos actores, pero siempre con un sentido de protección para ambos.

En cuanto a los profesionales o proveedores que se dedican habitualmente a actividades productivas, algunas legislaciones aceptan la protección de las leyes del consumidor, en cambio nuestra ley considera que la protección es exclusiva para los consumidores. Además, podemos decir que el criterio de protección al consumidor excluye a la prestación gratuita, pues el elemento de la onerosidad es fundamental para calificar a una persona como consumidor; en el mismo ámbito, podemos mencionar que nuestra ley excluye a los intermediarios como consumidores, es decir, a las personas que compran productos para manufacturar otros partiendo de aquéllas, lo cual sí es reconocido en otras legislaciones, como la mexicana. Por estas consideraciones, nuestra Ley, con algunos ajustes necesarios, sería adecuada en la parte sustantiva, sin embargo, en la parte adjetiva y la que tiene que ver con la aplicación o ejecución de las normas tendientes a lograr una efectiva protección del bien jurídico tutelado, tiene serias falencias y necesita cambios, para asegurar a los consumidores un

procedimiento ágil, eficaz y oportuno que permita una efectiva restauración del derecho violado.

4.2.2. DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En 1983 la ONU instituyó el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, cuya celebración conmemora el discurso que el presidente estadounidense John F. Kennedy pronunció el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de su país y en el que, entre otras, hizo las siguientes consideraciones: *“Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas... Pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados.”*

Por primera vez el consumidor fue considerado un elemento fundamental dentro del proceso productivo, se reconoció su relevancia política y se instó a las instituciones a arbitrar medidas para la protección de sus derechos. 1) derecho al acceso a bienes y servicios básicos esenciales, como alimentos, ropa, vivienda, salud, educación y salubridad. 2) derecho a la protección contra productos y procesos peligrosos. 3) derecho a recibir información para una elección correcta y protección contra publicidad deshonesto o confusa. 4) derecho a escoger productos y servicios a precios competitivos con la seguridad de una calidad satisfactoria. 5) derecho a ser escuchado y estar representado en la elaboración y ejecución de una política gubernativa y en el desarrollo de

productos y servicios. 6) derecho a recibir una reparación adecuada por quejas justas, incluyendo compensación por información engañosa, bienes defectuosos o servicios insatisfactorios. 7) derecho a la educación de los consumidores para efectuar elecciones seguras de bienes y servicios, y ser conscientes de los derechos básicos de los consumidores y cómo hacerlos efectivos.

Esta fecha nos parece muy buena recordarla ya que así podemos saber más y dar a conocer sobre los derechos que tenemos los consumidores.

4.2.3. CARTA EUROPEA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES

La asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa aprobó en 1973 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió la resolución 543/73, con la que aprobó el texto definitivo de la Carta de Protección de los consumidores. Esta carta reconoció cuatro derechos fundamentales de los consumidores.

1.-El derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores, que se debe manifestar, según las directivas del Consejo Europeo.

2.- El derecho a la reparación del daño que soporte el consumidor por la circulación de productos defectuosos, o por difusión de mensajes engañosos o erróneos.

3.-El derecho a la información y educación que la carta prevé no solo para la obtención, por parte del consumidor, de informaciones correctas sobre la

calidad de los productos, si ni también para verificar la identidad de los proveedores.

Todos estos derechos del consumidor, nos dan la pauta en el cual deberían desenvolverse las relaciones del consumidor, son tantos los derechos de consumidor para tratar de evitar el engaño del proveedor hacia al consumidor, y todos estos derechos es una lucha constante para evitar ser estafado.

En nuestros días si bien es cierto contamos con algunos derechos del consumidor pero que en la realidad somos víctimas del engaño, peor aun de aquellos consumidores que no tienen conocimientos sobre estos derechos, y otros por miedo a represalias ya que a veces son consumidores de esa tienda que les dan crédito en ciertos productos y mejor callan.

4.2.4. Derechos del Consumidor.

El autor BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO¹³ al referirse al derecho del consumidor, manifiesta que "...lo que nació como protección del consumidor, se está convirtiendo en protección del individuo particular, y no es sino una nueva manifestación de la evolución social del derecho, que obliga a abandonar el principio de la igualdad formal ante la ley para tratar de proteger a la parte más débil...".

¹³ Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano, Catedrático de Derecho Civil

Por tanto nos dice que el consumidor también tiene derechos como cualquier persona particular y no los pierde por el simple hecho de comprar un bien y pedir garantía.

JUAN M. FARINA¹⁴ Nos da su comentario "...Expuestos a toda clase de engaños o a la imposición de condiciones no equitativas por parte de las empresas...". A veces los fabricantes, comercializadores e intermediarios no se hacen responsables por los productos que comercializan o proveen, sin control alguno sobre las garantías y reposiciones.

4.3 MARCO JURIDICO.

4.3.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Art.52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características."

La Constitución de nuestro país nos garantiza los derechos de bienes y servicios y muchos más, pero en realidad no se cumple, porque si hay que reclamar el daño de algún producto te manda a que llames a terceras personas a que responda por él, te dan tantas largas al final te rindes y total nadie responde por ese producto.

¹⁴ José Ovalle Favela, Universidad Nacional Autónoma de México

Art. 66.-Se reconoce y garantizara a las personas: "...Numeral.25.- El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características..."

En realidad cuando se compra un producto nunca nos informan todo, peor aún darnos asesoramiento.

4.3.2 DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del consumidor
Teniendo¹⁵ en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos:

El 9 de abril de 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó las Directrices de la ONU para la Protección de los Consumidores, declaración de

¹⁵¹⁵Tomado de las directrices de la ONU
WWW.deperu.com.

derechos que hoy goza de reconocimiento internacional:

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;
- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor;
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.

Nos parece que estas directrices que se han hecho a favor de los consumidores están muy bien para poder guiarnos y saber en qué nos amparamos, pero decimos que en ocasiones si se cumple.

4.3.3. LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art.4.- numeral 8¹⁶ *“Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios”*

Este derecho a la reparación e indemnización, no se aclara quién debe ser el cubra o pague por estas deficiencias, ocasionando que se dilaten todas las acciones que se pudiesen tomar para efectivizar las mismas¹⁷.

¹⁶ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor / 10-7-200 Ley 21

¹⁷ De los autores

Art.6.- *“Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan error a su elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor”*

La publicidad no se encuentra regulada y por lo tanto todo lo que resaltan son las cualidades y bondades de los productos, situación similar sucede cuando uno acude a un proveedor, quien lo que nunca va a decir es cuál es la falla o posible inconveniente que el producto presente.

Art. 11.- Garantía.- *“Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en qué consiste tal garantía; así como las condiciones, forma plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.*

Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará¹⁸”.

Si bien en este artículo encontramos claramente detallada que la garantía la debe cubrir el proveedor, el inconveniente que se presenta en el mercado es que el proveedor final, a quien adquiere el consumidor final, siempre indica que ellos no dan garantía, que la garantía la da el fabricante y por lo tanto, envían al

¹⁸ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor / 10-07-200 / Ley 21

consumidor con los puntos de garantía, y es el mismo consumidor quien debe emprender el recorrido para hacer efectiva la garantía que la debería simplemente cubrir el proveedor, entonces, aunque existe esta normativa, no se aplica de forma correcta¹⁹.

Art. 70.- Sanción General.-*“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la ley²⁰”.*

Art. 71.- numeral 1. *“Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía”;*

Sobre las infracciones y sanciones, se establecen las penas a la falta de cumplimiento de la garantía y en todo caso, la situación legal se tornaría difusa

¹⁹ Los autores

²⁰ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor – Infracciones y Sanciones

porque el proveedor puede alegar que si ofrece la garantía, pero lo que no dice es que no la asume él como proveedor, sino que transfiere al consumidor la tarea de efectivizarla, lo correcto sería que el consumidor, si tiene un problema que amerite acceder a la garantía, pueda acercarse al establecimiento donde adquirió el producto y sea en ese mismo lugar, o sea el proveedor quien solucione en inconveniente, sea que lo deba llevar a un punto o sea que lo devuelva a su proveedor pero que asuma directamente la responsabilidad sobre el bien que fuese vendido

4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA.

4.4.1. ARGENTINA.

DERECHO DEL CONSUMIDOR.

“Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque²¹”

Esta normativa hace referencia incluso a los artículos menores, los cuales en nuestro país también contempla garantía, pero se continúa frente al mismo inconveniente que nos ha llevado a la presente investigación porque si se lleva

²¹ Ley nacional de Defensa del Consumidor- Argentina – Ley 24.240

un artículo menor, por ejemplo un litro de leche que resultó mal, es tan difícil incluso comprobar que ese fue el empaque adquirido en el establecimiento, que mejor el consumidor opta por ni tan siquiera iniciar una reclamación.

4.4.2. CHILE.

LEY DE DEFENSA AL CONSUMIDOR.

PUBLICIDAD ENGAÑOSA ..“*Art. 33. La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor. Expresiones tales como "garantizado" y "garantía", sólo podrán ser consignadas cuando se señale en qué consisten y la forma en que el consumidor pueda hacerlas efectivas²².*”

Con respecto a este artículo de la Ley de Defensa al Consumidor de Chile, observamos que es exactamente a la normativa ecuatoriana, existe por lo tanto la misma deficiencia que vemos en nuestro país, la libertad para ofertar sin que medie una forma de observar la ley de forma precisa, porque en realidad al mercado todo lo que le interesa es vender.

4.4.3. COLOMBIA.

PRINCIPIOS GENERALES²³

“Art. 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

²² Ley de Defensa al Consumidor, CHILE. Ley 19.796

²³ Colombia, Ley 1480 del 12 abril 2011

2. *El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. .*

3. *La educación del consumidor.*

4. *La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten....*

5. *La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia...”*

En Colombia, la situación de la protección al consumidor es relativamente nueva, recién la ley entró en vigencia en el año 2012 por lo que todavía se encuentra en proceso de conocimiento la misma existencia de la ley, pero podemos observar que sus principios generales son similares a los ecuatorianos, aunque, se hace relación a normativas vigentes con leyes relacionadas..

4.4.4. ESPAÑA.

LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

Art. 21 numeral 1. *“El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos.²⁴”*

²⁴ Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre

En lo referente a la protección al consumidor la legislación española es completamente diferente a todas las que hemos analizado porque una transacción comercial en España parte de la consideración de la existencia de un contrato, el consumidor tiene opciones de cambiar o devolver el producto, dentro de un tiempo establecido pero cuenta con la posibilidad, así también es responsabilidad exclusiva del vendedor el brindar toda clase de facilidad al consumidor para la protección del bien adquirido, incluso si por algún motivo simplemente no le gustó el bien, el consumidor puede acercarse al lugar donde adquirió el producto y realizar la devolución, esta legislación es muy distante de la realidad ecuatoriana, porque en la mayoría de establecimientos lo primero que le dicen es que no hay devoluciones y en algunos ni siquiera cambios de productos.

4.4.5. PANAMÁ.

Ley Nº 45.

Artículo 32. *“Beneficiarios. Son beneficiarios de las normas de este Título, todos los consumidores de bienes y servicios finales, y quedan obligados a su cumplimiento todos los proveedores²⁵”.*

En Panamá la normativa sobre los derechos y deberes tanto del consumidor como del proveedor, podría decirse que mantienen similitud con la ecuatoriana, pero el articulado que en Ecuador no se contempla es que todo tipo de garantía sobre el bien o servicio será de exclusiva responsabilidad del proveedor, existen

²⁵ Asamblea Nacional. Ley 45. Protección al consumidor- 7/11/2007

plazos que la ley establece para el cumplimiento de estas garantías e incluso para en caso de no cumplimiento se deba reponer los bienes²⁶.

De las distintas normativas analizadas podemos observar que existe gran similitud en las bases de las legislaciones, teniendo variaciones de la forma en que se desarrolla el acto comercial, esto es tomándolo como un contrato tácito bajo el cual existe el compromiso entre los dos involucrados directos, el consumidor y el proveedor final, siendo éste, el proveedor final quien debe correr con todo lo relacionado a las garantías y demás, y la otra forma en la que no existe un contrato sino una transacción formal pero no contractual mediante la cual la cadena de responsabilidad se dispersa y es ahí donde el consumidor se encuentra envuelto en un sinnúmero de contratiempos al momento de tratar de reclamar una garantía y ni que decir de cambiar un producto o exigir la devolución del dinero, eso simplemente en el Ecuador no es posible.

²⁶ Los autores

5. MATERIALES Y METODOS

5.1 Materiales utilizados

Para la realización de esta investigación hemos utilizado los siguientes materiales:

TECNOLOGICOS: a través del servicio de internet, que nos ha permitido contar con información internacional, histórica y también de actualidad, para fundamentar nuestra investigación, también nos ayudaron las flash memory y computadoras, sin las cuales no hubiésemos podido acceder a los servicios que hemos requerido utilizar.

DE ESCRITORIO: como papelería, cuadernillos de borrador, papel bond, lápices y marcadores, con los cuales nos hemos ayudado para plasmar lo que se ha investigado.

TELEFONICO: Indispensable para la coordinación de las veces que nos reunimos para las diferentes etapas de la investigación.

BIBLIOGRAFICO: Este material ha sido indispensable su utilización porque hemos recurrido a diccionarios, libros y revistas que tratan del tema investigado, así como también nos hemos encontramos en la necesidad de adquirir, algunos para facilitar el trabajo investigativo.

5.2 Métodos

METODO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO. _ Estos métodos nos permitieron que durante el proceso de investigación, vayamos obteniendo información general, estudiarla y realizar la estructura de la misma de lo general a lo particular, mediante estos métodos hemos podido concluir con nuestra hipótesis, así también las conclusiones se han generado de la misma observación de lo obtenido. Es así que hemos llegado a la conclusión de que hace falta mejorar la normativa que rige a la garantía y su forma de efectivizarla, así como también al sistema de penalización por su incumplimiento.

METODO DESCRIPTIVO.- Nos ha servido para a más de reunir la información, irla asociando de la forma correcta, para que nuestra investigación tenga coherencia y sea comprensiva al momento tanto de ser leída como cuando procedamos a la socialización en la exposición.

METODO BIBLIOGRAFICO.-Con la utilización de este método hemos podido obtener información de libros, revistas y páginas de internet, nos ha ayudado para realizar fichas que se han transformado en resúmenes y también para poder expresar nuestras opiniones con sustento real.

TÉCNICAS

La técnica que utilizamos para la obtención de los datos de las personas que se involucran en la presente investigación es la encuesta, que fue aplicada a 30

profesionales del derecho en libre ejercicio profesional, dentro del Cantón Santo Domingo de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

6. RESULTADOS

6.1. Resultados de la aplicación de la Encuesta

1.- ¿Sabe Usted qué la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor considera como derecho fundamental del consumidor, recibir bienes y servicios de óptima calidad con su respectiva garantía?

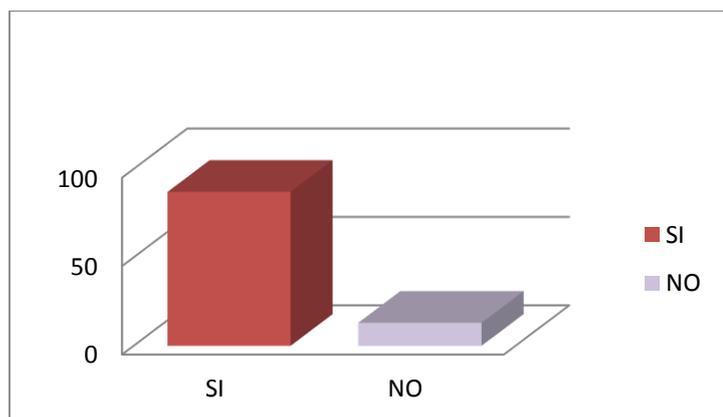
CUADRO NRO. 1

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	93
No	02	07
TOTAL	30	100

Fuente: Abogados en libre ejercicio profesional

Autora: Genoveva Arteaga Muñoz.

GRÁFICO NRO. 1



INTERPRETACION

De la totalidad de la población encuestada tenemos que el 93% correspondiente a 28 profesionales del derecho SI saben, que se considera como derecho fundamental de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que el consumidor

reciba bienes y servicios de buena calidad con su respectiva garantía. Con la población encuestada restante a 2 profesionales esto es el 07 %, NO saben los derechos fundamentales de la Ley de Defensa del Consumidor a ciencia cierta, por cuanto se justifican aduciendo su labor más direccionada al ámbito de la niñez.

ANÁLISIS.

De las respuestas otorgadas por los encuestados consideramos que por lo general los productos que se adquieren en lugares en casas comerciales establecidas vienen con garantía de fábrica especificada dentro del producto o en la factura. Hay excepciones en diferentes casas comerciales o en locales informales por simplemente ser de origen Chino o de mercadería de contrabando, de ahí el que el vendedor no da garantía o simplemente no lo nombra.

2.- Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es una obligación del proveedor dar información clara y completa sobre el bien adquirido y su garantía. ¿Cree Usted que se proporciona la correcta y real información sobre la garantía del producto ofertado?

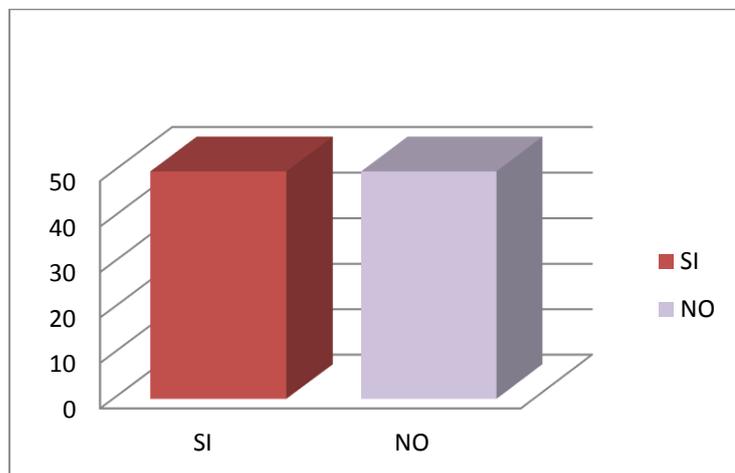
CUADRO NRO. 2

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	50
No	15	50
TOTAL	30	100

Fuente: Abogados en libre ejercicio profesional

Autora: Genoveva Arteaga Muñoz.

GRÁFICO NRO. 2



INTERPRETACION

De la totalidad de la población encuestada tenemos que el 50% correspondiente a 15 profesionales del derecho SI creen que se proporciona la correcta

información de la garantía cuando el consumidor adquiere un producto de naturaleza durable, cumpliéndose así con la obligación que tiene el proveedor de dar información clara y veraz del bien señalada en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. El 50% restante de la población encuestada NO cree que se proporcione toda la información verídica en relación a las garantías del bien adquirido ya que si bien es cierto se indica a groso modo que el bien goza de este “beneficio”, pero no indica de manera real y clara que hacer para efectivizar su aplicación en caso de necesitarlo.

ANÁLISIS.

En la compra y venta de un bien o servicio se mencionan los precios siempre, pero por lo general pocos son los que hablan de manera clara en cuanto a garantía de dicho producto o servicio, en las casas comerciales se hablan sin rodeos de garantías en compras grandes de artefactos eléctricos de valor considerable y a veces ofrecen garantía extendida para dichos productos, contrario a esto, en cosas pequeñas o económicas no hay garantía sabiendo que esto es ilegal.

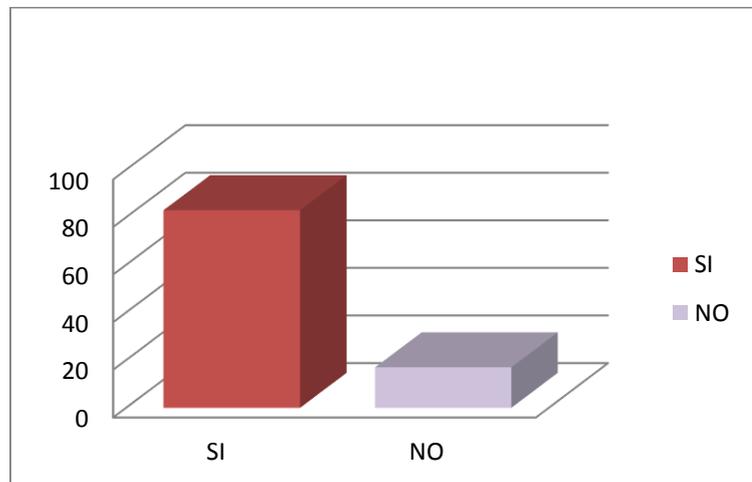
3.- ¿Sabe qué y cuáles son los bienes de naturaleza durables considerados por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

CUADRO NRO. 3

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	83
No	05	17
TOTAL	30	100

Fuente: Abogados en libre ejercicio profesional
Autora: Genoveva Arteaga Muñoz.

GRÁFICO NRO. 3



INTERPRETACION

El 25 de los profesionales es decir el 83% de los encuestados SI sabe y conoce que son los bienes de naturaleza durables, acotando que son aquellos que permiten su utilización por más de una ocasión. Sin embargo, el fabricante o proveedor deberá informar expresamente al consumidor que el bien no puede

ser utilizado más de una vez o más de un número determinado conforme lo manifiesta el Art. 18 del Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y son tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos, y electrónicos etc. El 17% sobrante es decir 5 de los profesionales NO sabe que cuáles son los bienes de naturaleza durable, emitiéndonos respuestas erróneas.

ANALISIS

En las transacciones comerciales de compra y venta, siempre se menciona al precio como parte esencial, este ha de ser pactado por el vendedor y comprador, pero poco se habla sobre la garantía de los bienes por adquirir, sabiendo que a la naturaleza del uso puede dañarse de ahí el plazo extendido en artículos electricos mecánicos etc., sobre la garantía que da el fabricante. Al igual que en la pregunta anterior hemos recomendado a las personas encuestadas que no sabían la forma de la garantía sobre estos productos de uso común, y la necesidad de preguntar sobre si el articulo tiene garantía y que tiempo para así se evitar llegar a conflictos legales debido al desconocimiento de la falta de garantía.

4.- ¿Cree Usted qué siendo un deber del proveedor indicar las instrucciones sobre seguridad, adecuado manejo y uso de los productos durables también es necesario determinar el procedimiento real para hacer efectiva la garantía del bien en caso de que resulte defectuoso?.

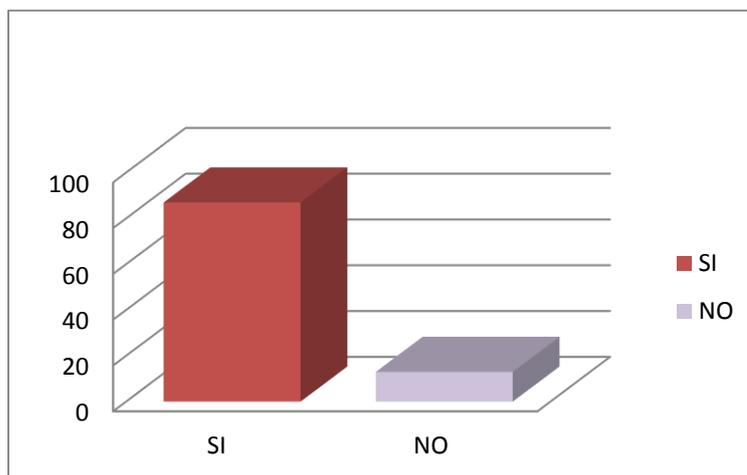
CUADRO NRO. 4

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	26	87
No	04	13
TOTAL	30	100

Fuente: Abogados en libre ejercicio profesional

Autora: Genoveva Arteaga Muñoz.

GRÁFICO NRO. 4



INTERPRETACION

El 87% es decir 26 profesionales SI creen que de manera primordial se determine todo lo concerniente con la garantía empezando con el paso primario

que sería que esta sea real y aplicable cuando el bien resulte defectuoso, a ello se adicione a la persona natural o jurídica correcta ante quien se recurre esta responsabilidad, los lugares dónde se puede acudir y los términos de la misma e inclusive se lo considere como un deber del proveedor a más de los ya conocidos por el Cuerpo Legal en mención. Las 4 personas restantes, el 14% consecuentemente NO creen que se deba determinar o realizar un procedimiento ya que simplemente todos los productos deben tener garantía.

ANALISIS

Concordamos con el 87 % de los profesionales encuestada , ya que hoy, en los tiempos actuales, las compraventa de un bien o servicio se debe de hablar sobre la garantía antes que el precio, porque puede ser un valor accesible y nos guste pero la garantía sea muy corta o ellos nos pongan trabas para hacer efectivas, puede que los servicios técnicos autorizados estén muy lejos de nuestro lugar de vida y resulte a la larga más caro la movilización , comunicación para arreglar nuestro bien adquirido.

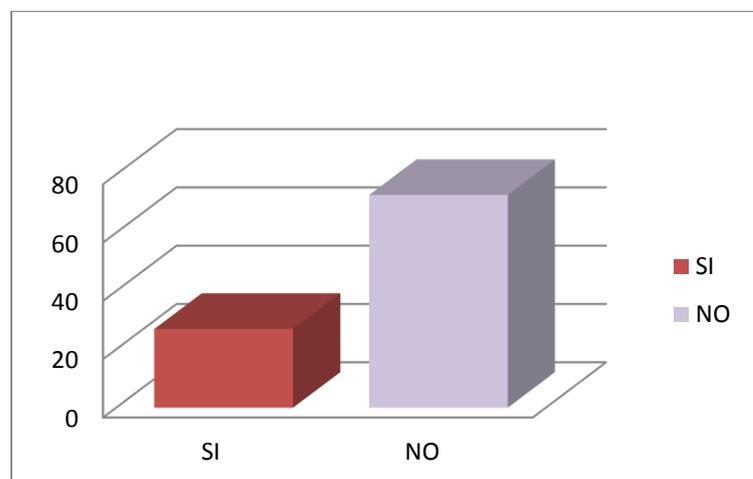
5.- Cree Usted qué al adquirir un producto se cumple el proceso de la individualización de la persona que concede, el lugar donde se debe acudir y los términos reales en los que se aplicará la garantía?

CUADRO NRO. 5

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	27
No	22	73
TOTAL	30	100

Fuente: Abogados en libre ejercicio profesional
Autora: Genoveva Arteaga Muñoz.

GRÁFICO NRO. 5



INTERPRETACION

El 73 % de los profesionales manifiestan que NO se cumple con este proceso de manera completa ya que si bien es cierto la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dice que el proveedor debe cumplir este requerimiento cuando

otorga la garantía, pero no lo hace de manera detallada e inclusive no la plasma de manera escrita a la garantía con la que cuenta el bien, suscitando que el proveedor solo manifiesta de manera verbal que determinado producto tiene garantía cuando es su deber proporcionar toda información concerniente con el bien y con la garantía y el trámite para que esta se aplique. El 17% de los profesionales sobrantes SI creen que se cumple con el proceso lo estipulado en la prenombrada Ley.

ANALISIS

Nosotros pensamos que al momento de adquirir un determinado producto en algún sitio legal, ósea que nos emitan factura, pagando I.V.A. el vendedor está en la obligación de dar a conocer sobre la garantía del producto, tanto verbal como también escrita, aceptando que entrega un producto y que él como proveedor final se encargara de dar la garantía debida que el fabricante otorga a los vendedores finales.

6.- ¿Considera Usted qué se debe realizar una reforma en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor respecto de la garantía y su proceso real para efectivizarla?

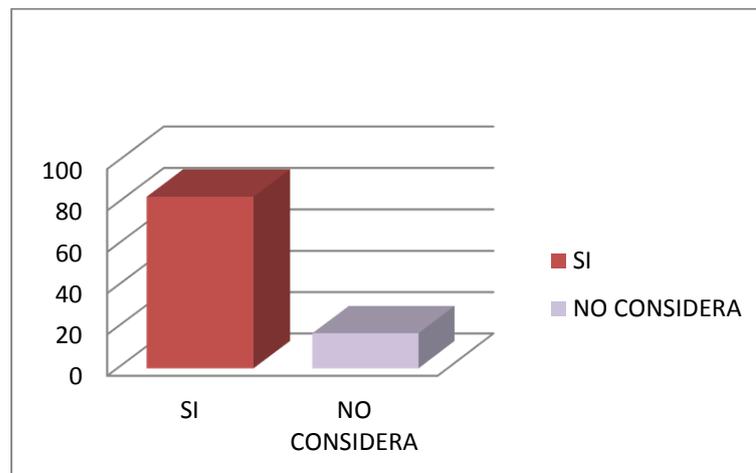
CUADRO NRO. 6

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	83
No	5	17
TOTAL	30	100

Fuente: Abogados en libre ejercicio profesional

Autores: Genoveva Arteaga Muñoz.

GRÁFICO NRO. 6



INTERPRETACION.

El 83% de los 25 profesionales encuestados SI consideran que se debe reformar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ampliando todo lo concerniente a la garantía de manera detallada y que esta garantía pueda ser factible para el consumidor y se la pueda aplicar en el bien de naturaleza durable. El 17% de la población mencionada que NO consideran necesario se reforme la Ley

mencionada por cuanto, ya cuenta su articulado sobre las garantías de los bienes.

ANÁLISIS

Nosotros al igual que el 83% de los encuestados consideramos que es de suma importancia el reformar dicha Ley, porque los vendedores hay un abuso en cuanto a las garantías brindadas en los productos o servicios que adquirimos, nuestra economía se ve afectada por que al ir a reclamar sobre el daño de lo que adquirimos, no salen con un sin número de pretextos para no hacer efectiva la garantía que el fabricante otorga al producto, o también normalmente se ve en los locales comerciales “salida la mercadería no hay cambio ni devoluciones”, y a veces por la necesidad toca adquirir ese producto sabiendo las futuras consecuencias.

7. DISCUSIÓN

7.1 Objetivos General

- Realizar un estudio doctrinario, jurídico y analítico, de la realidad del consumidor frente a los distintos proveedores, sea de servicios o bienes.

El objetivo se ha cumplido porque en el Marco Doctrinario, hemos debido investigar las fuentes mismas de los derechos del consumidor, logrando encontrarlas y realizar su respectivo análisis, lo propio en el Marco Jurídico que nos ha permitido constatar la realidad de nuestra normativa y también realizar una comparación con las de países vecinos.

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la necesidad de incluir una reforma a la ley, respecto de la garantía, y en las infracciones y sanciones.

Este objetivo se ha cumplido porque después de realizar la investigación vemos que si es necesaria la reforma.

- Establecer la inconsistencia que existe entre la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Este objetivo se cumplió cuando en la parte del Derecho Comparado, se pudo establecer las similitudes que a pesar de que la Constitución de la República

establece protecciones para el consumidor, en la Ley, éstos no se especifican lo que crea una inconsistencia jurídica.

- Proponer una Reforma legal a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su Art. 18.

Este objetivo se cumple porque estamos proponiendo la Reforma, en la parte pertinente.

7.3 Contrastación de Hipótesis

La hipótesis es positiva porque al concluir con la investigación encontramos que en realidad no existe claridad sobre la obligación que tiene el proveedor para cubrir la garantía sobre el bien vendido, si bien la ley lo menciona se presta a tergiversación porque el proveedor final, está traspasando la obligación a su proveedor, pretendiendo de esa forma desconocer su obligación.

Fundamentación Jurídica de la Propuesta

En la Constitución de la República del Ecuador se establece: **Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

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

calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor

De igual forma en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 18

Art. 18.- Entrega del bien o prestación.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Como observamos la normativa, indica que es el proveedor quien debe dar garantía sobre el producto adquirido por el consumidor, pero el consumidor final se encuentra frente a la realidad de que el proveedor lo envía a buscar la garantía con el fabricante, es por ello que consideramos que éste artículo debe ser reformado.

8. CONCLUSIONES

- El consumidor a pesar de contar con una normativa legal que protege sus derechos, no la conoce adecuadamente, lo que no le permite exigir su aplicación.
- El proveedor a pesar de tener el conocimiento de que debe garantizar los productos que vende, no asume esa responsabilidad que podría generar una pérdida en el tiempo que este utiliza para acrecentar sus intereses económicos.
- Una Reforma en el Artículo 18, permitirá aclarar la responsabilidad del proveedor final.
- Si bien los bienes de naturaleza durables están considerados claramente en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, es sobre éstos mismos que no se aplica la efectivización de la garantía por parte del proveedor.
- El proceso de individualización de la persona que concede la garantía no se cumple en nuestro país porque el proveedor con respecto a la garantía, se limita a decir si el bien o servicio tiene o no garantía, incluso la información es manejada dolosamente porque es frecuente que se diga solamente que tal o cual producto si tiene garantía y que ellos con gusto la cubren, situación que no se cumple en la práctica.

9. RECOMENDACIONES

- Difundir el contenido de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediante capacitaciones o informativos masivos a fin de que su conocimiento sea mayoritario.
- Establecer que para el consumidor final, es su proveedor quien debe cubrir la garantía de la forma en que sea pertinente, de manera directa respondiendo frente al consumidor por el producto o bien vendido.
- Reformar el Artículo 18 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Que los bienes de naturaleza durable puedan contar con un tipo de garantía ampliada que permita extender su vida útil.
- Que la información brindada al consumidor sobre la individualización de la garantía, sea entregada de forma precisa, sin engaños e indicando cuál será la forma de acceder a ella en caso de necesitarla.

9.1 PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Dada la nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía para alcanzar el buen vivir.

Que se está construyendo una sociedad que respeta, en todas las dimensiones la dignidad de las personas y las colectividades y fiel cumplidora de los preceptos de la Constitución.

Que se fomenta un país comprometido con el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su goce íntegro.

LA ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, manifiesta que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad;

Que, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece la obligación de responder por los bienes que resultaren defectuosos;

Que, debido a que los consumidores deben estar protegido claramente en sus derechos.

En ejercicio de la atribución conferida en el numeral 6 del artículo 120 de la Constitución de la República del Ecuador,

EXPIDE:

LEY REFORMATORIA a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

ART. 1.- cámbiese el Art. 18 por el siguiente:

“Garantía.- la garantía a los productos de naturaleza durable, debe ser suministrada al consumidor final por el proveedor. Debiendo reponer por un bien nuevo o repararlo, según el caso lo amerite, obligándose a que el consumidor final reciba el producto adquirido, en completo estado de funcionalidad. En caso de que el producto haya sido cambiado, el entregado al consumidor final debe ser de igual calidad y características del bien inicial, en un plazo máximo de 8 días calendarios”.

Art. Final.- La presente ley entrará en vigencia inmediata, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la ciudad de Quito, en el Pleno de la Asamblea Nacional, al cinco de junio del 2014.

F) Presidenta,

F) Secretaria

10. BIBLIOGRAFÍA.

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, pagina 354, editorial ESPASA año 2012
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, pagina 122, editorial ESPASA año 2012
- CONDUCTA DEL CONSUMIDOR. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS APLICADAS AL MARKETING Rivera Camino, J., Arellano Cueva, R. Y Molero Ayala, V., editorial ESIC, 2000. España
- INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DE LA PUBLICIDAD Sánchez Guzmán, J. R. Técno, 1979, España.
- POR QUÉ COMPRAMOS. LA CIENCIA DEL SHOPPING PEDRO UNDERHILL, P. . Barcelona: Gestión 2000, 2000.
- CÓMO HACERSE PUBLICITARIO, Juan William Young, editorial Eresma, 1980.España.
- CÓMO PIENSAN LOS CONSUMIDORES. BARCELONA, Gorge Zaltman, editorial Urano, 2004.
- DICCIONARIO JURIDICO, Guillermo Cabanelas, editorial Ediazza página 173

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, página 354

- DICCIONARIO ONLINE DEFINICION
<http://www.definicionabc.com/general/garantia.php>
- LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, página 4, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones.
- LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS, DE LA REPUBLICA DE ARGENTINA, pagina152.
- LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
<http://www.consumo-inc.gob.es/queeselinc/pdf/TRLGDconsumidores.pdf>
- PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR, Stiglitz, Gabriel A, Editorial Depalma, Buenos Aires,1986.

- DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Mosset Iturraspe, Jorge y Lorenzetti Ricardo Luis, editorial Rubinzal – Culzoni, Buenos Aires 1993.
- DERECHO DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO, Bonfanti, Mario A Editorial Abeledo - Perrot, Buenos Aires, 2000.
- MECANISMOS JUDICIALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Jaime Parra Quijano, Editorial El Navegante, Santa Fé de Bogotá, Colombia, 1998.
- ALGUNOS PROBLEMAS PROCESALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Biblioteca Uni Andina.
- JUSTICIA CONSTITUCIONAL Y DERECHOS FUNDAMENTALES, Luis Prieto Sánchez, Editorial Trotta, Buenos Aires
- DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO, Juan M. Fariña, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo de Palma, Buenos Aires Argentina, 1995
- DERECHO DE CONSUMO, María José Reyes, Valencia España, 1999
- RECLAMACIONES DE CONSUMO, DERECHO DE CONSUMO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSUMIDOR, José Manuel Busto Lago (Coordinador), Editorial Arazandi S.A., Navarra España, 2005
- DISTRIBUCIÓN Y LIBRE COMPETENCIA, Giner Parreño César, Editorial Montecarbo, S.A. Madrid, 1994
- INSTITUCIONES DE DERECHO MERCANTIL, Fernando Sánchez Calero Tomo I Vigésima Edición, McGraw Hill, Madrid 1997
- 7CURSO DE DERECHO MERCANTIL, Editorial Parrúa, Garriguez Joaquín, México 1991
- DERECHO MERCANTIL Tomo I , Guillermo J. Jiménez Sánchez (Coordinación), Editorial Ariel, Barcelona España 1997.

11. ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CARRERA DE DERECHO

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROYECTO DE TESIS

Apellidos y Nombres del Alumno:	GENOVEVA ARTEAGA
No. de cédula:	1713182168
Centro Universitario:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Período Académico:	MARZO - JULIO 2014
E- mail del estudiante:	genovevartega@hotmail.com
Teléfonos:	0997734248
Nombre del Docente:	Dr. AGUSTO PATRICIO ASTUDILLO O.
LOJA – ECUADOR	
2014	

1. TEMA

“NECESIDAD DE REFORMAR EL ART. 18 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR POR LOS VACÍOS GENERADOS”

2. PROBLEMÁTICA

Los vacíos legales existentes en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, provoca que éste se encuentre en un estado de indefensión frente a varias situaciones que se presentan en el convivir diario, así encontramos que las grandes cadenas que comercializan bienes, que no ofrecen las garantías debidas para los consumidores, sino que obligan que éstos busquen garantías con terceros, así también en las políticas de reposición de bienes cuando casi en la totalidad de casos no aceptan sino un intercambio de productos, o establecen políticas arbitrarias y unilaterales que penalizan las devoluciones. Esto provoca el vacío legal en la Ley porque no existe una responsabilidad establecida y por lo tanto nadie responde por estos hechos. Podemos también observar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en El Artículo 17, numeral 8, establece que *“Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable”*. Y el Art. 18 – *“Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o*

prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento". Con lo cual, si bien se dice que la información debe ser clara y verdadera, primero no establece cómo debe ser suministrada la misma, y segundo con respecto a la garantía efectiva, no establece quién debe realizar el trámite sobre el bien, y lo que es peor aún, en las Sanciones, no establece ninguna para este caso, con lo cual, el vacío legal se configura totalmente.

La Constitución en su capítulo V, Sección tercera protege los derechos de los consumidores, indica que establecerá mecanismos de control de calidad, así como procedimientos de defensa del consumidor y por la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios.

3. JUSTIFICACIÓN

EN LO JURIDICO:

Es importante realizar una reforma al art 18 de la Ley orgánica de defensa al Consumidor por cuanto.....etc. Con lo cual, si bien se dice que la información debe ser clara y verdadera, no establece cómo debe ser suministrada la misma con lo cual, deja abierto el camino para que se pueda actuar de forma fraudulenta, lo mismo sucede en el caso de las garantías,

porque si bien dice que es el proveedor quien debe cubrir la garantía, ésta es una situación que no se respeta y el consumidor termina en muchos casos con un producto que no sirve y que nadie responde por él. Es por ello que consideramos que se debe realizar una reforma a la Ley, de tal forma que amplíe y aclare jurídicamente las responsabilidades del proveedor.

Esta investigación se justifica en el aspecto jurídico porque en el CAPITULO IV,

EN LO ACADÉMICO:

El presente trabajo se justifica en la parte académica porque se ajusta a la metodología que tiene la Universidad Nacional de Loja, Modalidad a Distancia, con su estructura conforme lo establecido por la misma, en el Art. 135.y como requisito para la aprobación del presente Módulo y correspondiente al tema de mi tesis.

EN LO SOCIAL:

La actividad comercial, sea de bienes o servicios, forma parte de la forma de vida del ser humano y si no tenemos una ley clara y lo más completa posible, la sociedad se ve vulnerada y provoca pérdidas en la economía familiar, esta forma de concepción de la normativa, hace que tengamos fuentes reales a través de los consumidores y material bibliográfico para el desarrollo de la investigación.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL

Realizar un estudio doctrinario, jurídico y analítico, de la realidad del consumidor frente a los distintos proveedores, sea de servicios o bienes.

4.2 ESPECIFICOS

- Determinar la necesidad de incluir una reforma a la ley respecto de la garantía y de las infracciones y sanciones.
- Establecer la inconsistencia que existe ente la Constitución de la República y la Ley Orgánica de defensa al Consumidor.
- Proponer una reforma legal a la Ley Orgánica de Defensa Consumidor, en sus Artículo 11 y adición de un numeral al Art. 71.

5. HIPOTESIS

Considero que existen vacíos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, porque no hay claridad al momento de establecer quién debe hacer efectiva la garantía sobre un bien defectuoso, y tampoco existe una sanción específica para este mismo tema.

6. MARCO TEÓRICO

REFERENTE HISTÓRICO

CONSUMIDOR.- Es *“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”*, según el Art. 2 inciso segundo de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CONSUMIDOR.- Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades y deseos que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado. La legislación que defiende al consumidor se denomina Derecho del consumo.

DRECHO DEL CONSUMIDOR.- **Derecho del consumo o derecho del consumidor** es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones.

PROVEEDOR.- Toda persona natural o jurídico de carácter público privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción,

distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como de prestaciones de servicios de consumidores, por lo que se cobra precio o tarifa.

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

SANCIÓN.- se denomina sanción a la consecuencia o de una conducta que constituye a la infracción de una norma jurídica.

PRODUCTO.- es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad.

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

PUBLICIDAD.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

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

PUBLICIDAD ENGAÑOSA.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las

condiciones reales o de adquisición de bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

La Ley de Defensa del Consumidor viene de 1990 (iniciativa del ex Presidente R. Borja). Luego de reformas, se dictó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (R.O. 10-7-2000) que en el primer considerando dice "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". Pero esta situación se mantiene y profundiza, pues el abuso contra el consumidor es permanente.

REFERENTE HISTORICO: El derecho del consumidor ha surgido como una suerte de "estatuto" personal del consumidor, se ha planteado que el objeto y razón de ser de esta nueva disciplina jurídica es la protección para aquel sujeto que denominamos consumidor.

Por ello la importancia iniciar este trabajo conociendo ciertos conceptos de consumidor, este estaba ligado al comprador de productos alimenticios y farmacéuticos, llegándose con el tiempo a una concepción más amplia del consumidor como sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado. En este sentido hoy podría definir al consumidor, básicamente, como toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a

introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras es el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización.

La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual²⁷ que data del Código de Napoleón²⁸, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas. De hecho el derecho del consumidor empiezan a desarrollarse en el mundo jurídico en los años '60, partir del reconocimiento del status de consumidor y de las especiales aristas que empiezan a perfilarse en la relación de consumo y que hacen posible diferenciarla de las tradicionales relaciones jurídicas civiles o comerciales.

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

En el Ecuador el 10 de julio del 2000 fue publicada esta Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Al tener la calidad de Ley Orgánica, prevalece sobre todas las demás leyes ordinarias, incluso las especiales.

²⁷ Derecho que las personas sobre decidir celebrar contratos y con quién hacerlo, así como la libertad para determinar el contenido de los mismos. (*libertad de contratar* entre los sujetos) y las condiciones, limitaciones, modalidades, formalidades, plazos, y demás particularidades que regirán la relación jurídica creada por el contrato.

²⁸ Denominado al Código Civil creado en 1807 durante el gobierno de Napoleón Bonaparte.

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

DERECHO COMPARADO

Argentina

En la Argentina, el Derecho del Consumidor aparece legislativamente aplicado por primera vez con la Ley Nacional de Defensa del Consumidor (Ley nº 24.240) sancionada el 22 de septiembre de 1993. Más tarde, se sancionó el artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina (1994) sobre derechos de los consumidores.

El 12 de marzo del 2008 se modificó la ley 24.240, mediante la sanción de la ley 26.361. Las modificaciones han sido para ampliar las garantías del consumidor, la creación del daño punitivo, entre otras, generando una gran innovación legislativa, solo se crítica el veto presidencial exceptuando a la actividad aeronáutica.

Chile

En Chile, la principal norma sobre defensa del consumidor es la ley 19.496, que establece los deberes y derechos que tienen mutuamente productores y consumidores.

Colombia

En Colombia, gracias a la implementación de la nueva Ley 1480 de 2011, que entró a regir el 12 de abril de 2012, que trajo el nuevo estatuto del consumidor, se modernizó la regulación en materia de derecho de consumo y protección al consumidor.

España

Artículo principal: Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios de España.

En España, la legislación de consumidores y usuarios se basa en el artículo 51 de la Constitución española, según el cual los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo establece que promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

Panamá

En Panamá rige la Ley N° 45 de 2007, para la Protección del Consumidor. La autoridad competente es la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). La más antigua ONG de protección al consumidor

es la Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá (UNCUREPA / www.uncurepa.org), establecida en 1993.

Art. 281 inciso 13 de la Constitución de la República del Ecuador que nos manifiesta, prevenir y proteger a la población del consumo de alimentos contaminados o que pongan en riesgo su salud o que la ciencia tenga incertidumbre sobre sus efectos.

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES

En el Ecuador los derechos del consumidor y del usuario tienen fundamento constitucional. Así, las reformas de 1998 introdujeron varios principios de protección:

- En beneficio de los consumidores y usuarios, la ley debe establecer los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor y la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios.
- La ley también debe incluir mecanismos de protección por interrupción de los servicios públicos no ocasionada por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor así como sanciones por la violación de estos derechos.

En consecuencia, en la actualidad en las legislaciones latinoamericanas y particularmente la legislación Ecuatoriana de protección al consumidor, que

contiene principios idénticos, encontramos coincidencias, en cuanto a la definición de consumidor y proveedor.

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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

- Derecho a tener acceso a los servicios básicos en óptima calidad
- Libertad de elegir los bienes y servicios que se oferten. Es importante apreciar que la Ley establece la obligación de que todos los productos y las ofertas que se hagan consten en castellano.
- El consumidor podrá pedir reparación e indemnización por daños y perjuicios por deficiencia y mala calidad de bienes y servicios a través de los órganos administrativos y judiciales correspondientes.

Concomitantemente determina las obligaciones del Consumidor, que según el artículo 5 son:

- 1.- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
- 2.- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

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

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

¿QUIÉN ES EL CONSUMIDOR O USUARIO?

La normativa de protección a los consumidores y usuarios parte de un concepto de consumidor o usuario que es algo diferente a la noción común del término.

Según la legislación que protege nuestros derechos, **consumidor o usuario es toda persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.**

ANÁLISIS

En realidad los ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores; que de conformidad con lo dispuesto Art. 13 de la constitución de la república del Ecuador, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características; que el art. 4 de la defensa al consumidor establece normas de protección al consumidor otorgando ciertos derechos inherente a su calidad de parte menos favorecida.

7. METODOLOGÍA

Para poder realizar la presente investigación, utilice los siguientes métodos:

7.1 MÉTODO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO

Que es parte importante en la aplicación de la investigación, pues con ellos se da inicio a la presente investigación, y, me permite mediante la observación de los hechos establecer la veracidad o no de la hipótesis planteada, así como el verificar si el marco jurídico ecuatoriano, después de analizar el Derecho Comparado, necesita una reforma en el tema que estoy centrada en el presente proyecto.

7.2 MÉTODO DESCRIPTIVO

Lo utilizare en todo el proceso de la investigación con el fin de reunir, asociar y compartir los diferentes conocimientos y experiencias adquiridas, que me lleve a unificar criterios para que el proyecto en el cual estoy trabajando se pueda desarrollar y para que al momento de la exposición tenga coherencia y sea comprensiva.

7.3 MÉTODO BIBLIOGRÁFICO

Este método lo utilizare en la obtención de información que toma como fuente libros, impresos, revistas, tecnología, etc., de igual forma al momento de realizar los borradores con fichas de estudio.

7.4 TÉCNICAS

Para el desarrollo de la presente investigación utilizare la técnica de la entrevista, misma que será aplicada a 30 profesionales del derecho en libre ejercicio profesional.

8. CRONOGRAMA

MESES:	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	2014				2014				2014				2014				2014			
SEMANAS:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1)TUTORIA: explicación y orientación del proyecto		X																		
2)Elaboración de la Matriz problemática							X													
4)Recopilación y revisión de literatura					X	X	X													
5) Envío del Proyecto de Investigación							X													
6)Acopio científico de la información bibliográfica						X	X													

ONTANEDA, tutor del presente módulo y los profesionales del derecho y otros campos que serán consultados.

9.2 Recursos Materiales:

SERVICIO DE INTERNET	\$80
IMPRESIONES Y OTROS	\$60
MATERIALES DE ESCRITORIO	\$25
SERVICIO TELEFONICO	\$35
TRANSPORTE	\$70
TOTAL DE GASTOS	\$270

9.3 Financiamiento:

El financiamiento del presente trabajo se lo realizará con recursos propios.

10. BIBLIOGRAFÍA

LIBERTAD DE CONTRATACION, Aguilera Rull, Ariadna, pág. 31-51

CIENCIA DE LOS ORÍGENES HUMANOS, Simons, E. L., páginas 245 y 1344, año 1989.

DERECHO DEL CONSUMIDOR, Roger D Autor Blackwell, James F. Engel, Paul Simons, E. L., páginas 105 y 204, año 2010.

LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ARGENTINA, Promulgada parcialmente: Octubre 13 de 1993, página 5-15.

NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR DE COLOMBIA, llamada Ley 1480 de 2012, Páginas 18-22.

LIBERTAD DE CONTRATACION, Aguilera Rull, Ariadna, pág. 31-51

CIENCIA DE LOS ORÍGENES HUMANOS, Simons, E. L., páginas 245 y 1344, año 1989.

INDICE

PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
CARTA DE AUTORIZACION'.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
TABLA DE CONTENIDOS.....	VII
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
2.1. ABSTRACT.	5
3. INTRODUCCIÓN.....	7
4. REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
4.1 MARCO CONCEPTUAL.....	10
4.1.1 GARANTIA.....	10
4.1.2 CONSUMIDOR.....	11
4.1.3 PROVEEDOR.....	12
4.1.4. Contrato de adhesión.....	12
4.1.5. Derecho de devolución.....	13
4.1.6. Especulación.....	13
4.1.7. Oferta.....	13
4.1.8. Proveedor.....	14
4.1.9. Publicidad.....	14
4.2 MARCO DOCTRINARIO.....	15
4.2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	15

4.2.2. DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	25
4.2.3. CARTA EUROPEA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES.....	26
4.2.4. Derechos del Consumidor.....	27
4.3 MARCO JURIDICO.....	28
4.3.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.....	28
4.3.2 DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	29
4.3.3. LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....	30
4.4. LEGISLACIÓN COMPARADA.....	33
4.4.1. ARGENTINA.....	33
4.4.2. CHILE.....	34
4.4.3. COLOMBIA.....	34
4.4.4. ESPAÑA.....	35
4.4.5. PANAMÁ.....	36
5. MATERIALES Y METODOS.....	38
5.1 Materiales utilizados.....	38
5.2 Métodos.....	39
6. RESULTADOS.....	41
6.1. Resultados de la aplicación de la Encuesta.....	37
7. DISCUSIÓN.....	53
7.1 Objetivos General.....	53
7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	53
7.3 Contrastación de Hipótesis.....	54
8 CONCLUSIONES.....	56
9 RECOMENDACIONES.....	57

9.1	PROPUESTA DE REFORMA JURÍDICA.....	58
10	BIBLIOGRAFÍA.....	60
11.	ANEXOS.....	62
	INDICE.....	82