



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE DERECHO

TÍTULO:

**"ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART.
43 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR, PROPUESTA DE REFORMA."**

**TESIS PREVIA A OPTAR POR
EL TÍTULO DE ABOGADO**

AUTOR:

GIOVANNY JAVIER AYALA GAIBOR

DIRECTOR:

Dr. Mg. Sc. Marcelo Costa Cevallos

**LOJA - ECUADOR
2015**

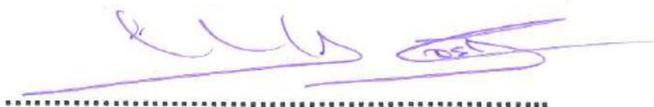
CERTIFICACIÓN

Dr. Mg. Sc. Marcelo Armando Costa Cevallos, Docente de la Carrera de Derecho de la Modalidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja.

CERTIFICO:

Haber revisado el trabajo de investigación de tesis para la obtención del título de Abogado, realizado por el postulante **GIOVANNY JAVIER AYALA GAIBOR**, sobre el tema "**ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 43 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROPUESTA DE REFORMA.**"; el mismo que cumple con las exigencias académicas y reglamentarias para este tipo de trabajo, por lo que autorizo su presentación.

Loja Febrero del 2015



Dr. Mg Sc. Marcelo Costa Cevallos

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **GIOVANNY JAVIER AYALA GAIBOR**, declaro ser autor principal 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 del mismo.

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

Firma:



.....
Autor: GIOVANNY JAVIER AYALA GAIBOR

Cedula: 1714751136

Fecha: Loja, Febrero de 2015

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

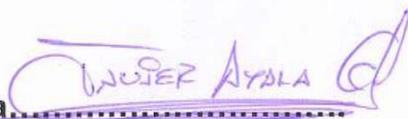
Yo, **GIOVANNY JAVIER AYALA GAIBOR**, declaro ser el Autor de la Tesis Titulada: **"ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 43 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROPUESTA DE REFORMA."**, como requisito para optar por el Grado de Abogado: Autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la reproducción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital e Institucional:

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 19 días del mes de Febrero del dos mil quince firma el autor.

Firma



AUTOR: GIOVANNY JAVIER AYALA GAIBOR

CÉDULA: 1714751136

DIRECCIÓN: CHILLOGALLO CONJUNTO PRESIDENCIAL "Palermo".

Mz M. DEPT. 222.

TELEFONO: 0988470550

CORREO: javiaya12@hotmail.com

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Mg. Sc. Marcelo Costa Cevallos

TRIBUNAL DE GRADO:

Dr. Mg. Sc. Felipe Neptali Solano Gutiérrez (Presidente.)

Dra. María Antonieta León Ojeda (Vocal)

Mg. Sc. Igor Eduardo Vivanco Muller (Vocal)

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios Todopoderoso por haberme dado el don más preciado que es la vida, dándome la suficiente inteligencia y perseverancia que me ha permitido concluir con éxito uno más de mis objetivos planteados dentro de mi vida personal, y el más importante en mi vida profesional.

Al Doctor Mg. Sc. Marcelo Armando Costa Cevallos, por su acertada dirección y su incansable paciencia durante todo el desarrollo de la presente tesis.

A la Universidad Nacional de Loja, institución que me ha permitido acceder a una educación superior con los más altos niveles de enseñanza.

EL AUTOR

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios, por darme la vida, la salud y la fuerza para ser persistente para elaborar y terminar la misma.

A mis padres, que siempre me apoyaron a seguir adelante, superar adversidades, ser constante y crecer.

A mi esposa, mi compañera de la vida, quien me apoyo a culminar esta etapa personal y de futuro profesional, y me dio ánimos cuando desmayaba en este largo camino.

A mis hijos ya que ellos son el motor que impulsa mi vida y la razón por la que he dedicado mis estudios

JAVIER AYALA G.

TABLA DE CONTENIDOS

- 1. TÍTULO**
- 2. RESUMEN**
 - 2.1. Abstract**
- 3. INTRODUCCIÓN**
- 4. REVISIÓN DE LITERATURA**
 - 4.1. MARCO CONCEPTUAL**
 - 4.1.1 Consumidor
 - 4.1.2 Derechos del Consumidor
 - 4.1.3 Consumo
 - 4.1.4 Contrato o Convención
 - 4.1.5 Contrato de Adhesión
 - 4.1.6 Contrato de Tiempo Compartido
 - 4.1.7 Proveedor
 - 4.2 MARCO DOCTRINARIO**
 - 4.2.1 Antecedentes históricos y evolución de la defensa del consumidor
 - 4.2.2 Origen del Contrato de Adhesión o por adhesión.
 - 4.2.3 Contratos de adhesión y desigualdad socioeconómica entre las partes.
 - 4.2.4 Diferentes casos de Contratos de Adhesión.
 - 4.2.5 Condiciones Generales o particulares impuestas por una de las partes.
 - 4.2.6 Naturaleza del Contrato de Adhesión
 - 4.2.7 Forma del Contrato de Adhesión.
 - 4.3 MARCO JURÍDICO**

4.3.1 Constitución de la República del Ecuador.

4.3.2 Código Civil Ecuatoriano

4.3.3 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

4.4 LEGISLACIÓN COMPARADA

4.4.1 Legislación de México

4.4.2 Legislación de Colombia

4.4.3 Legislación de Chile

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Materiales

5.2 Métodos Utilizados

5.3 Técnicas y Procedimiento

6 RESULTADOS

6.1 Resultados de la Encuesta

7 DISCUSIÓN

7.1 Verificación de objetivos

7.2 Contrastación de hipótesis

7.3 Fundamentación jurídica de la propuesta de reforma.

8 CONCLUSIONES

9 RECOMENDACIONES

9.1 Propuesta Jurídica de Reforma Legal

10 BIBLIOGRAFÍA

11 ANEXOS

11.1 Proyecto de Investigación Aprobado.

11.2 Formato de Encuesta

12. INDICE

1. TÍTULO

**"ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 43 DE LA LEY
ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROPUESTA DE
REFORMA."**

2. RESUMEN

En las operaciones económicas se celebran contratos de adhesión en los que se estipula que a la conclusión de los mismos se entenderán renovados automáticamente si no ha existido objeción por parte del consumidor o cliente, siendo una práctica mercantil donde la vigencia del contrato está dado por la omisión y no por el consentimiento expreso de uno de los contratantes.

El Código Civil estipula en su Art. 1454 que el contrato es el acuerdo de voluntades por el que las partes se comprometen a cumplir una obligación jurídica dentro de un periodo determinado llamado plazo, el mismo que concluye en su fecha de vencimiento.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor determina los casos en los cuales las cláusulas o estipulaciones contractuales son nulas de pleno derecho, pero no contempla disposición alguna respecto de las renovaciones de los contratos.

Por otro lado la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Art. 4 numeral 4, reconoce a los consumidores el derecho a las informaciones adecuadas, veraces, claras, oportunas y completas sobre bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como a sus precios, características, calidad y condiciones de contratación.

Pero la realidad es otra, para la prestación como medicina prepagada, telecomunicaciones en general, servicios financieros, seguros de salud y de vida, y otros se elaboran los llamados contratos de adhesión, donde son los

proveedores los que imponen unilateralmente las condiciones de la relación jurídica, sin que el consumidor o cliente, para celebrar el contrato haya discutido su contenido.

Por ello la necesidad de incluir en la legislación la posibilidad de nulitar de puro derecho la renovación de los contratos, cuando no haya existido aceptación expresa del consumidor.

2.1 ABSTRACT

In economic transactions adhesion contracts in which it is stipulated that the conclusion thereof shall automatically renewed if there has been no objection from the consumer or customer, being a business practice where the contract is given are held by the default and not by the consent of one party.

The Organic Law on Consumer Protection determines the cases in which contractual terms or provisions are null and void, but does not provide any provisions regarding renewals of contracts.

The Civil Code stipulates in Art. 1454 that the contract is the agreement of wills by which the parties undertake to comply with a legal obligation within a specified period called term, which ends in the same expiration date.

On the other hand, the Organic Law of Consumer Protection in its Art. 4 paragraph 4, does give consumers the right to adequate, accurate, clear, timely and complete information on goods and services offered in the market, and their prices, characteristics, quality and conditions of employment.

But the reality is, to provide as prepaid medicine, general telecommunications, financial services, health insurance and life insurance, and other so-called adhesion contracts where the suppliers who are unilaterally imposed by the conditions of the relationship are made legal, without the consumer or client to conclude the contract have discussed its contents.

Hence the need to include in legislation the possibility of pure entitled nullar renewal of contracts, when there existed explicit consent of the consumer.

3. INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada "**ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 43 DE LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROPUESTA DE REFORMA.**", ha sido realizada con el afán de crear un artículo que proteja a las personas que no han dado consentimiento para la renovación de un contrato de bienes o servicios, lo cual atenta contra lo preceptuado en la Constitución de la República del Ecuador, ya que no se protege a las personas sino a las grandes empresas.

Esta tesis se encuentra compuesta de una Revisión de Literatura, la cual realiza un estudio profundo y sistemático de la presente problemática con la realización del Marco Conceptual que realiza el estudio de varias definiciones inherentes al tema, el Marco Doctrinario, que realiza un estudio de las principales corrientes de los tratadistas del Derecho, culminando con el Marco Jurídico que trata del análisis de las disposiciones legales que tienen referencia con la seguridad social.

A continuación se presentan los materiales como los métodos utilizados, realizando después un análisis de los resultados de la investigación de campo, para luego realizar la discusión en donde se verifican cada uno de los objetivos planteados, se contrasta la hipótesis y se fundamenta la propuesta de reforma legal.

Finalmente se hacen constar las conclusiones a las que he llegado, las recomendaciones que realizo y la propuesta de reforma legal a la Ley de Defensa del Consumidor.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1 MARCO CONCEPTUAL

4.1.1 Consumidor

Se puede definir al consumidor como:

“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”.¹

En este sentido, un consumidor es esa persona que compra productos o contrata servicios para su consumo. Por esto, se dice que el consumidor tiene ciertas necesidades, las cuales intenta satisfacer a partir de la adquisición de productos o de servicios que son proporcionados por el mercado.

“El consumidor, es además, el último eslabón de la relación de producción, porque es el final de la línea de producción: cuando el consumidor compra un producto, por ejemplo en un supermercado, es él quien lo consumirá, por lo tanto el producto finaliza allí su paso por el proceso productivo que engloba desde su fabricación hasta la logística que se emplea para trasladarlo desde la fábrica al supermercado del cual el consumidor lo comprará”².

¹ Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Art. 2, inciso segundo

² <http://definicion.mx/consumidor/>

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

En muchos países se han desarrollado legislaciones específicas que tienen por objetivo proteger a los consumidores, que éstos conozcan sus derechos, y por tanto buscar que las empresas respeten dichos derechos y cumplan con las legislaciones vigentes. Es lo que conocemos como derecho o derechos de los consumidores.

Entre otras cosas, los consumidores tienen derecho a conocer la composición de un producto específico que compren, por ejemplo, de los alimentos, y que está información sea completa, veraz, adecuada y comprensible.

4.1.2 Derecho del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece normas de protección al consumidor otorgando ciertos derechos inherentes de cuidado con la finalidad de proteger a la parte menos favorecida, en nuestro caso a los usuarios o consumidores.

³ <http://www.revistajuridicaonline.com/index.php>

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 de devolución: consiste en la facultad que tiene para devolver o cambiar un bien o servicio si no se encuentra satisfecho o si no cumple sus expectativas, en caso que hubiere adquirido productos por correo, catálogo, teléfono, internet u otros medios similares.

Derecho a tener acceso a los servicios básicos en óptima calidad⁴.
Protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales.

Libertad de elegir los bienes y servicios que se oferten. Es importante apreciar que la Ley establece que el proveedor tiene la obligación de suministrar toda la información al consumidor sobre los productos, datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones, las debe hacer al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

Derecho al buen trato y a la información adecuada sobre el bien o servicio, en especial a conocer sobre las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida del producto.

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.

⁴ Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Art. 2, inciso segundo

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

4.1.3 Consumo

Consumo es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos, bienes o servicios, como la energía eléctrica, telefonía, internet, etc., entendiendo por consumir como el hecho de utilizar estos productos y servicios para satisfacer necesidades primarias y secundarias. En términos puramente económicos se entiende por consumo la etapa final del proceso económico, especialmente del productivo, definida como el momento en que un bien o servicio produce alguna utilidad al sujeto consumidor. En este sentido hay bienes y servicios que directamente se destruyen en el acto del consumo, mientras que con otros lo que sucede es que su consumo consiste en su transformación en otro tipo de bienes o servicios diferentes⁵.

En macroeconomía, el consumo constituye uno de los componentes fundamentales del producto interno bruto (PIB) (desde el punto de vista del gasto o demanda). Este consumo puede ser dividido entre:

Consumo privado.- Valor de todas las compras de bienes y servicios realizados por las unidades familiares y las instituciones privadas sin ánimo de lucro. Se incluye en su cálculo las remuneraciones en especie recibidas por los asalariados,

⁵ Real Academia Española, Diccionario de la Lengua, www.rae.es

la producción de bienes para autoconsumo y el valor imputado por las viviendas ocupadas por sus propietarios; se excluyen las compras de tierra y edificios para viviendas.

Consumo público.- Valor de todas las compras y gastos que realizan las administraciones públicas en el desempeño de sus funciones y objetivos.

El consumo, por tanto, comprende las adquisiciones de bienes y servicios por parte de cualquier sujeto económico (tanto el sector privado como las administraciones públicas). Significa satisfacer las necesidades presentes o futuras y se le considera el último proceso económico. Constituye una actividad de tipo circular en tanto en cuanto que el ser humano produce para poder consumir y a su vez el consumo genera producción.

4.1.4 Contrato o Convención

“Es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas”⁶.

“Relación basada en un acuerdo o convención. Generalmente se identifica con un negocio bilateral de carácter patrimonial. El contrato consta, al igual que el negocio jurídico, de elementos esenciales, naturales y accidentales. Negocio jurídico”⁷.

⁶ Código Civil, art. 1454

⁷ www.encyclopediajuridicaonline.com

Según el Derecho Civil, Convención que hace surgir una o más obligaciones, y por la cual se crea o trasfiere un derecho real.

La definición de contrato aportada por el Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española es: “(Del lat. *contractus*). 1. m. Pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas⁸.”

Veamos ahora la definición propuesta por Néstor A. Pizarro, a través de la Enciclopedia Jurídica Omeba:

“1. Etimología: Proviene del latín *contractus*, que significa contraer, estrechar, unir, contrato, pacto; esta voz deriva de *contraho*, que, entre otras acepciones, tiene la de juntar o reunir.

En el Digesto se usa esta acepción cuando, refiriéndose a convención, dice: “convienen los que de diversos puntos se reúnen y van a un mismo lugar; así también los que, por diversos movimientos del ánimo, consienten en una misma cosa, esto es, se encaminan a un mismo parecer...”. Gramaticalmente pueden definirse como acuerdos o convenios entre partes o personas que se obligan a materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas”.

La Enciclopedia Jurídica Mexicana propone la siguiente definición: “1. (Del latín *contractus*, derivado a su vez del verbo *contrahere*, reunir, lograr, concertar). Es un acto jurídico bilateral que se constituye por el acuerdo de voluntades de dos o

⁸ Real Academia Española, Diccionario de la Lengua, www.rae.es

más personas y que produce ciertas con secuencias jurídicas (creación o transmisión de derechos y obligaciones)”

4.1.5 Contrato de Adhesión.

Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 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 contenido⁹.

Contrato de adhesión o contrato por adhesión es aquel contrato que se redacta por una sola de las partes y el aceptante simplemente se adhiere o no al mismo, aceptando o rechazando el contrato en su integridad. Se lo suele llamar "contrato de adhesión" confundiendo el tipo de contrato con la forma de celebración¹⁰. Podemos aceptar con certeza que un contrato de consumo es celebrado por adhesión, si bien la celebración por adhesión suele darse en contratos de consumo no queda excluida en la contratación singular entre oferente y aceptante. Ejemplos claros de contratos por adhesión son los llamados *contratos de suministro* de servicios públicos (energía eléctrica, agua corriente, gas, telefonía, etc.) o la mayoría de los contratos de seguro y contratos bancarios.

“Estamos hablando de los contratos que hoy en día parecieran ser la regla general, cuando contratamos telefonía, seguros, cable, tarjetas de crédito, planes de salud, previsión, etc.”¹¹

⁹ <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/htm>

¹⁰ <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/contrato-de-adhesion/contrato.htm>

¹¹ <http://www.revistajuridicaonline.com/index.php>

Claro que en algunos hay intervención del poder público que, reconociendo esta desigualdad de las partes contratantes, ejerce control y supervisión de modelos de contratos estandarizados que se ofrecerán a los consumidores, como sucede con los contratos de seguros que son revisados por la Superintendencia de Bancos y Seguros en cuanto al texto de sus pólizas.

El contrato de adhesión, es aquél cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido, porque normalmente están escritos en formularios impresos.

En cuanto a su contenido en primer lugar, se debe tener presente en el sentido que los derechos que esta ley ha establecido en beneficio de los consumidores no pueden renunciarse anticipadamente a través de cláusulas.

En segundo lugar, la ley hace una enumeración no taxativa de las cláusulas o estipulaciones, que de contenerse en un contrato, no producirán efecto, estas son las llamadas CLAUSULAS ABUSIVAS¹²:

1.- Aquellas que dejen sin efecto, modifiquen o suspendan unilateralmente el contrato; salvo que se concedan en beneficio del comprador en determinados contratos.

2.- Aquellas que establezcan incrementos de precio no aceptados expresamente por el consumidor.

¹² Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, art. 43

- 3.- Aquellas que pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos.
- 4.- Aquellas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- 5.- Aquellas que limiten en forma absoluta la responsabilidad del proveedor privando al consumidor de su derecho de resarcimiento.
- 6.- Aquellas que incluyan espacios en blancos.
- 7.- Aquellas que causen un desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes en un contrato.

En cuanto a su forma, los contratos de adhesión que rigen los actos entre proveedores y consumidores o usuarios, deberán:

- 1.- Estar escritos de modo claro.
- 2.- Estar escritos con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros.
- 3.- Estar escritos en idioma castellano.

Existe una regla especial tratándose de los contratos impresos en formularios (hoy la regla general) y dice relación con que prevalecerán las cláusulas que se agreguen, incluso en forma manuscrita, por sobre las impresas, aun cuando sean incompatibles. Por lo que, perfectamente pueden los consumidores agregar o eliminar una estipulación.

Contratos de adhesión celebrados a distancia

Sabemos que los contratos pueden ser celebrados ya sea por medios electrónicos o aceptados a distancia por cuanto su oferta fue a través de catálogos, avisos, fax o correos electrónicos.

En estos casos existen obligaciones para el proveedor que son: indicar la materia sobre que versa, la identidad del remitente, contener una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar solicitudes o respuestas¹³.

Así las cosas, los contratos de adhesión también pueden ser celebrados a distancia e igualmente deben cumplir con las normas de la ley de protección a los consumidores, es decir, escrito de modo legible, en idioma castellano, debe estar firmado. Pero antes de ser aceptado, lo recomendable es revisar y leer los términos de éste, ya que no se entiende celebrado si el consumidor no tuvo acceso claro de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.¹⁴

Aceptado un contrato de adhesión, celebrado en forma personal o a distancia, el proveedor deberá entregar una copia de él o enviar confirmación escrita junto a una copia íntegra del contrato.

Definición Jurídica: Mientras que en el contrato mismo el problema consiste en saber si hay dos voluntades susceptibles de ponerse de acuerdo, en el contrato de adhesión la dificultad proviene de la duda acerca de si el hecho de que una voluntad domine a la otra autoriza siempre a considerar que estamos en presencia de un contrato¹⁵. En efecto, el elemento característico del contrato de adhesión consiste en que las disposiciones contractuales no son susceptibles de discutirse entre las partes; ya que una de estas (el oferente) las comunica a la

¹³ Reyes López María José, “Competencias del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios”, Valencia-España, Tirant lo Blanch, 2002

¹⁴ Stiglitz Rubén S., “Régimen sobre las cláusulas abusivas en la Ley de Defensa del Consumidor”, Buenos Aires-Argentina, Juris, 1994

¹⁵ Mosset Iturraspe Jorge, “Defensa del Consumidor”, Buenos Aires-Argentina, Juris, 1994

otra (el usuario o consumidor), quien solo puede dar su consentimiento en bloque o negarse a celebrar el contrato si tales disposiciones no le convienen.

También se debe notar que la posibilidad de ese rechazo con frecuencia es perfectamente teórico, en particular cuando se trata de un contrato necesario para la satisfacción de necesidades corrientes, como el alojamiento, la alimentación o el transporte, y puede aún ocurrir que no se permita rechazar la celebración del contrato, cuando se trate de un contrato impuesto. Por consiguiente, en oposición con el contrato de acuerdo recíproco o libremente negociado, en cuya conclusión se discuten entre las partes las disposiciones contractuales, de lo cual se deduce que el contrato establece un compromiso o un equilibrio entre sus intereses, la definición jurídica del contrato de adhesión supone un acuerdo cuyos términos no se discuten¹⁶.

Según José de Paula: “Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si desee adquirir o bien un producto u obtener uno o más servicios”.

4.1.6 Contrato de Tiempo Compartido.

Gherzi señala que el contrato de tiempo compartido se caracteriza por la existencia de dos sujetos “pero en la práctica comercial tal relación jurídica no es

¹⁶ Barbier Eduardo A, “Mecanismo de solución de conflictos para la defensa del consumidor”, Bogotá-Colombia, Editorial Temis S.A., 2001

bilateral sino multilateral”, ya que se trata de una serie de contratos conexos que resultan imprescindibles para la correcta prestación de la obligación principal.¹⁷

“El Tiempo Compartido es un contrato celebrado entre una parte llamada promotor y otra llamada adquirente, por virtud del cual el promotor se obliga para con el adquirente a garantizarle el disfrute, uso y goce de un alojamiento turístico y de las correspondientes instalaciones para recreación y deporte, dentro del tiempo asignado y según las condiciones previstas en el contrato, a cambio de un precio cierto, pagadero por adelantado en uno o más plazos.¹⁸

Adicionalmente "...cada usuario habrá de contribuir al pago de los gastos originados por la operación del establecimiento en régimen de Tiempo Compartido Turístico mediante el pago de una cuota anual, que deberá satisfacer en fecha fija y cuya determinación se hará por procedimientos objetivos en los que el usuario ha de poder participar con su voto".¹⁹

La autonomía de la voluntad privada es la libre facultad que tienen los particulares para celebrar el contrato que deseen y determinar su contenido, efectos y duración. En virtud de este principio, los particulares son libres de celebrar el contrato que más convenga a sus intereses, sea o no que su particular acuerdo de voluntades esté previsto en la ley.

¹⁷ Ghersi Carlos Alberto, “Contratos de Consumo”, Buenos Aires-Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2005.

¹⁸ Dhery Prieto Melgarejo, “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”, Revista de derecho Comparado, Cláusulas abusivas, Tomo II, Buenos Aires-Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, s/a.

¹⁹ Dhery Prieto Melgarejo, “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”, Revista de derecho Comparado, Cláusulas abusivas, Tomo II, Buenos Aires-Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, s/a.

4.1.7 Proveedor

La ley define que proveedor son tanto las personas naturales como las jurídicas y éstas pueden ser de tipo público o privado las cuales se dedican a 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”, tomando en cuenta que también comprenden los servicios en el proceso de producción y rescata en este concepto lo que es la prestación de servicios públicos.

“Un proveedor es una entidad de diverso orden que presta servicios a otras. En informática, un proveedor es una entidad física o virtual que tiene el fin de ofrecer un servicio a otra u otras entidades. Los tipos de proveedores pueden ser tan distintos como una empresa que brinda servicios de Internet a clientes en un país, como un sistema informático que pone aplicaciones y recursos al servicio de otros”.²⁰

Nuestra ley define como Proveedor a toda persona que realice el suministro o prestación de bienes o servicios a título oneroso, con lo cual se incluyen servicios de naturaleza bancaria, financiera, de seguros, etc.; aun cuando consideramos no comprende a la prestación de servicios profesionales o de carácter laboral. Incluye también como proveedores a las personas jurídicas públicas, con lo cual se aspira a lograr un mejoramiento de los servicios públicos; pues, los consumidores estarían en capacidad de efectuar las mismas exigencias a que

²⁰ <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/htm>

están sujetos los proveedores privados.²¹ En general, se conoce como proveedores a las empresas o particulares que ofrecen servicios tecnológicos que pueden ser acceso y conexión a Internet, telefonía móvil, hosting de aplicaciones y sitios web, acceso a servicios y cuentas en determinados softwares o sitios web, etc²².

²¹ <http://www.revistajuridicaonline.com/index.php>

²² Carrasco Blanc Humberto Rolando, “Contratación electrónica y contratos informáticos”, Santiago-Chile, Editorial La Ley, 2000

4.2 MARCO DOCTRINARIO

4.2.1 Antecedentes Históricos y evolución de la defensa del consumidor

La defensa del consumidor se consagra a partir del sistema de economía de mercado. Históricamente el Estado ha sido vigilante de intereses de orden público y ha garantizado la libertad e igualdad entre los oferentes, es así que en los códigos burgueses en la segunda mitad de fines del siglo XIX establecen que el sistema de mercado sólo podía funcionar satisfactoriamente cuando los precios ofertados y demandados se puedan movilizar libremente y el acceso de las empresas al mercado permanecerá abierto, sujeto a un régimen de libre competencia entendido como expresión de la libertad de iniciativa económica.²³

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

²³ Alterini Atilio Aníbal, “Contratación Contemporánea en el Derecho del Consumidor”, Bogotá-Colombia, Editorial Temis S.A., 2001.

En realidad, estos problemas surgen como consecuencia de la sociedad de consumo, producto de la producción en masa y la aplicación de los contratos en serie; en los que por lo general, el proveedor impone sus condiciones y el consumidor se somete a ellas. En sus inicios fueron los propios consumidores quienes se organizaron para la defensa de sus intereses, ejerciendo fuertes presiones sobre la opinión pública para obtener un mejor tratamiento en los precios, una mejora en la calidad de los productos o la prevención o disminución de los riesgos que significaba el consumo de ciertos bienes; en otras, el Estado estableció reglas aisladas, como controles elementales sobre ciertos productos; normas legales mínimas en protección a los consumidores, interpretaciones o restricciones especiales sobre determinadas cláusulas de los contratos celebrados en serie o de simple adhesión.²⁴

En el derecho comparado, legislación y doctrina, la protección de los consumidores parte de una consagración abstracta de los derechos de éstos, lo que se ha denominado como los derechos básicos de los consumidores.

Antecedente del contrato de adhesión es la problemática jurídico-económica, es decir que el derecho contractual tradicional era la creencia de que los contratantes tienen la libertad contractual, a través del contrato clásico, cuya teoría habla de "una equivalencia de partes y prestaciones", esto es que ambas partes contratan en el contenido del mismo. Posteriormente surge la contratación en masa en la economía moderna rompiendo con esta forma de contratar ya que la contratación

²⁴ Stiglitz Gabriel A, "Incumplimiento Contractual y daño moral al consumidor", Buenos Aires-Argentina, Juris, 1994.

en masa es a través de cláusulas preestablecidas por una empresa o empresas, impidiendo así al posible cliente modificar algo en su contenido.

4.2.2 Origen del Contrato de Adhesión o por adhesión.

Origen: Su denominación fue propuesta por Saleilles, la cual fue aceptada luego por la doctrina francesa y de otros países, según lo afirma Diez-Picazo, en Fundamentos, citado por Juan María Farina (1999.p.80). La doctrina define el contrato de adhesión o por adhesión como aquellos cuyo clausulado general es predispuesto, es decir, redactado previamente por uno de los contratantes para regular uniformemente determinadas convenciones, sin que el predisponente admita discusión alguna. En el contrato de adhesión no existe negociación previa; en estos contratos el consumidor o usuario simplemente tiene la opción de aceptarlo o no. El contrato de adhesión se caracteriza básicamente por dos cosas: ausencia de discusión o negociación y la existencia de cláusulas o condiciones generales previamente redactadas por uno de los contratantes²⁵, casi siempre un proveedor de mercancía o de servicios. ¿Qué son las condiciones generales? “Son cláusulas con caracteres uniformes y elaborados para un número indeterminado de futuros contratantes que -se espera- requerirán masivamente los bienes y servicios en el mercado que ofrece la empresa (el proveedor) en el mercado”.

Este tipo de contratos son elaborados como ya hemos visto, de forma unilateral siempre buscando mayor beneficio de uno de los contratantes razón por la cual

²⁵ Farina Juan M, “Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 y del decreto reglamentario 1798/94” Buenos Aires-Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2006.

es preciso informarse siempre como se encuentra estipulada, de especial atención antes de suscribirlo.

4.2.3 Contratos de adhesión y desigualdad socioeconómica entre las partes.

Es verdad que esta definición puramente jurídica a veces la juzgan insuficiente numerosos autores que tienen un enfoque más económico del contrato de adhesión. En efecto, se pretende con frecuencia que el contrato de adhesión supone una desigualdad socioeconómica entre las partes contratantes, en razón de que la falta de libre negociación proviene de la inferioridad económica de una parte en relación con la otra, quien, en otra forma, está en posición de imponer sus condiciones.

No hay duda de que en la gran mayoría de los casos, el contrato de adhesión corresponde a la superioridad económica de un contratante que está en condiciones de someter al otro a su voluntad, lo que explica la ausencia de negociación. Esa es la razón por la cual desde hace mucho tiempo, no solo un buen número de contratos de adhesión son contratos regulados por ley o por reglamentos, sino que también, en una época más reciente, el legislador ha querido proteger a la parte más débil contra las llamadas cláusulas abusivas mediante las cuales la parte más fuerte se queda con la mejor tajada²⁶. Por consiguiente, aunque no sea propio del contrato de adhesión, el proteccionismo contractual que pone de manifiesto la proliferación de un orden público de

²⁶ Dhery Prieto Melgarejo, “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión”, Revista de derecho Comparado, Cláusulas abusivas, Tomo II, Buenos Aires-Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, s/a.

protección, ha encontrado el terreno adecuado en materia de contrato de adhesión.

“Sin embargo, esta no es una razón suficiente para pensar que el contrato de adhesión supone necesariamente una desigualdad socioeconómica entre las partes. Más precisamente, si es cierto que los contratos en los cuales hay una desigualdad socioeconómica entre los contratantes, en virtud de la cual el más fuerte impone su voluntad al más débil, son contratos de adhesión, el contrato de adhesión no corresponde solamente a esta hipótesis”²⁷

El desarrollo del proteccionismo contractual ha tratado de hacer aceptar en la doctrina una concepción mucho más restrictiva del contrato de adhesión. En efecto, al lado de la protección de la parte más débil, el contrato de adhesión, inclusive en ausencia de desigualdad socioeconómica entre las partes, plantea problemas que le son propios en virtud del particularismo del acuerdo de voluntades, lo cual ha permitido que se haya dudado de su naturaleza contractual. Antes de determinar la naturaleza del contrato de adhesión, conviene examinar cuáles son las situaciones que abarca la noción de dicho contrato.

4.2.4 Diferentes casos de Contratos de Adhesión.

“Exclusión de la negociación entre las partes. La falta de negociación entre los contratantes no es suficiente para considerar que el contrato es de adhesión. En efecto puede ocurrir que una de las partes convenga globalmente con las

²⁷ Wray Alberto, Revista Jurisdictio No. 1 2000. El Debido Proceso en la Constitución, Informe de la Junta Directiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, años 1996-2000.

propuestas que le haga la otra parte, y sin embargo, el contrato no será por ello de adhesión, puesto que la negociación no estaba excluida”²⁸.

En este caso, no se quiso la negociación, ya que una de las partes quedó satisfecha con las propuestas que le hizo la otra. No hay contrato de adhesión sino cuando se excluye la negociación y cuando una parte solo puede dar su consentimiento en forma global. Ciertamente es lo que ocurre, como lo hemos visto, en el caso en que las condiciones del contrato son impuestas por una parte a la otra, a causa de la superioridad económica de la primera en relación con la segunda. Pero hay otros en los cuales se excluye la negociación.

Cuando no existe negociación obviamente es porque a una de las partes, y sin lugar a dudas a la parte que emite el contrato no le conviene dar por terminado el mismo, por ello la otra parte prácticamente se siente tanto utilizada como sin derecho alguno al reclamo porque el contrato tiene tantas cláusulas como pueda para se podría decir obligarlo a cumplir.

4.2.5 Condiciones generales o particulares impuestas por una de las partes.

Las condiciones impuestas por una de las partes pueden ser ciertas condiciones llamadas generales, es decir, que tienen un carácter general y abstracto, por cuanto se pueden aplicar en un número indeterminado de contratos susceptibles de estipularse entre una empresa y sus clientes, y ya que la empresa no acepta celebrar el contrato sino dentro de los términos de las condiciones generales que,

²⁸ <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com/2007/05/los-contratos-de-adhesin.html>

por consiguiente, ella pretende imponer a sus clientes. A este respecto, sería falso creer que las condiciones generales siempre son impuestas por una parte a la otra en razón de la superioridad económica de la primera en relación con la segunda. Hay un buen número de contratos sujetos a condiciones generales en los cuales la fuerza económica de cada una de las partes es equivalente ya que la parte que redactó previamente el contrato no piensa que sus relaciones con un cliente sean sometidas a condiciones diferentes de las que tienen con otro. De la misma forma, sería erróneo pensar que únicamente los contratos celebrados entre un profesional y los consumidores obedecen a condiciones generales impuestas por el primero a los segundos. Si las disposiciones de la ley, relativas a la protección contra las cláusulas abusivas en los contratos, suponen un contrato celebrado entre un profesional y un consumidor, de ello no se infiere, sin embargo, que se deba limitar el contrato de adhesión a esta única hipótesis. Si es cierto que el legislador pretendió proteger a la parte más débil de un contrato que se ha de considerar como si fuera de adhesión, esta protección no fue instituida sino a favor de los consumidores o de aquellos que deben ser asimilados a estos.

“Pero también hay otras hipótesis en las cuales un contrato es de adhesión. Esto ocurre especialmente cuando se excluye cualquier negociación en un contrato suscrito entre profesionales, puesto que uno de ellos impone sus condiciones generales al otro”.²⁹

Por lo demás, no hay necesariamente concordancia entre el contrato de adhesión y las condiciones generales. Más exactamente, si las condiciones generales

²⁹ <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com/2008/09/contrato-de-adhesin-o-por-adhesin.html>

impuestas por un contratante al otro ponen de manifiesto la existencia de un contrato que de todos modos es de adhesión, perfectamente puede haber un contrato de adhesión en presencia de condiciones particulares, desde que éstas sean impuestas por uno de los contratantes. Las condiciones particulares se oponen a las condiciones generales por cuanto no tienen aptitud para regir un número indeterminado de contratos por no referirse sino a las relaciones entre este o aquel contratante. Sin embargo, no siempre se negocian libremente, aunque algunas veces puedan serlo, especialmente por cuanto termina derogando, en este o en aquel punto, las condiciones generales. En efecto, cuando una de las partes le impone a la otra las condiciones generales, el contrato sólo es de adhesión porque una parte impone su voluntad a la otra. Pero ella podría renunciar a esto, caso que se presenta cuando las condiciones generales resultan derogadas por las condiciones particulares, que se negociarían libremente en lo que concierne a la preeminencia de las condiciones particulares sobre las condiciones generales en materia de seguros.

Condiciones generales impuestas por la autoridad administrativa.- El contrato de adhesión puede corresponder a veces a condiciones generales que no son impuestas por una parte a la otra, sino que son impuestas a las dos partes por la autoridad administrativa. Esto ocurre especialmente cuando las relaciones contractuales se deben ajustar en un contrato tipo cuyo contenido, aun cuando no siempre haya sido elaborado por la autoridad administrativa, ha sido adoptado por ella³⁰. En principio, un contrato tipo de esa naturaleza tiene un carácter imperativo, en el sentido de que no puede ser modificado por condiciones

³⁰ <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/contrato-de-adhesion/contrato.htm>

generales diferentes o por condiciones particulares, aun cuando a veces ciertas disposiciones solo sean imperativas³¹.

Sin embargo, si no hay duda que un contrato tipo de esta índole constituye un atentado contra la libertad contractual, él deriva su fuerza obligatoria, no de las voluntades de las partes, sino de que en realidad constituye un reglamento. Por consiguiente, se trata de un contrato dirigido antes de que un contrato de adhesión.

Condiciones generales impuestas por un organismo profesional.- Algunos profesionales forman parte de organismos o sindicatos que redactan las condiciones generales de los contratos que dichos profesionales deben celebrar con sus clientes. En ciertos casos, el contrato tipo solo se impone como modelo al afiliado, que no está obligado, en sus relaciones con el organismo redactor, a seguirlo. En este caso, el contrato tipo facultativo corresponde a la situación anteriormente contemplada de las condiciones generales que una de las partes del contrato impone a la otra. En consecuencia, el afiliado podrá siempre descartar las condiciones generales en beneficio de las condiciones particulares, que, según los casos, serán impuestas por él o libremente negociadas.

Pero puede suceder que el afiliado a un organismo profesional esté obligado a respetar las condiciones generales, porque se comprometió a ello, o porque se las impone el organismo del cual es miembro. En este caso, el contrato de adhesión no se apoya sobre el hecho de que una parte impone su voluntad a la otra, puesto

³¹ <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com/2008/09/contrato-de-adhesin-o-por-adhesin.html>

que la primera está privada de la facultad de negociar libremente el contrato o algunas de sus disposiciones. Si no respeta su obligación para con el organismo que le dicta las condiciones generales, por ejemplo estipulando otras condiciones generales o condiciones particulares, puede exponerse a sanciones. Pero el hecho de no respetar las condiciones generales que se le imponen no permitirá ciertamente sancionar al otro contratante, excepto en el caso de que, con conocimiento de causa, este se compromete en la violación de las condiciones generales impuestas a ambas partes. Si la otra parte ignoraba la obligación de su contratante de respetar las condiciones generales, no incurrirá en sanción alguna, como la condena a una indemnización a favor del organismo profesional. De todos modos, el contrato celebrado será perfectamente válido, ya que las posibles sanciones disciplinarias no permiten anularlo por no haber respetado las condiciones generales impuestas al afiliado del organismo profesional.

4.2.6 Naturaleza del contrato de adhesión

El contrato de adhesión no sería contrato. Los problemas planteados por el contrato de adhesión no cabe reducirlos, pura y simplemente, como se hace a veces, a la sola protección contra las cláusulas abusivas. Ciertamente es en un contrato de adhesión donde es dable encontrar este género de cláusulas y no en un contrato libremente negociado. Con todo, un contrato no es de adhesión simplemente por la circunstancia de que haya una desigualdad económica entre las partes y de que una de ellas pueda aprovecharse de esto en perjuicio de la otra. Desde el momento en que se considere como de adhesión un contrato cuyo

contenido no se ha negociado libremente, el acuerdo de voluntades no se puede efectuar de la misma manera que en un contrato cuyos términos han sido elaborados de común acuerdo entre las partes.

Fue esta la razón por la cual sobre todo a comienzos del siglo, se negara que el contrato de adhesión era un contrato. Especialmente R. SALEILLES desarrolló una tesis según la cual el contrato de adhesión no era en realidad sino la manifestación de la voluntad unilateral de una sola parte, ya que la voluntad de la otra parte no era necesaria sino para permitir a la voluntad de la primera, producir sus efectos y, por consiguiente, no habría una voluntad creadora y una voluntad de someterse a una situación previamente creada por otro. De esta concepción se deduce que sería perfectamente vano buscar una voluntad común de las partes, tanto para interpretar el contrato como para determinar si el que se sometió a la voluntad de otro aceptó esta o aquella estipulación, lo que supone que pudo conocerla, o también para prohibirle al juez que analice el contrato³².

En derecho positivo, el contrato de adhesión sin duda es un contrato, al rechazo de un control específico. Con todo, la jurisprudencia y la mayoría de los autores no se han mostrado favorables a la concepción según la cual los contratos de adhesión no serían contratos.

Por ejemplo, se ha negado a los jueces la prerrogativa de controlar la conformidad del contrato de adhesión con la equidad para proteger a la parte más débil en los

³² <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com/2008/09/contrato-de-adhesin-o-por-adhesin.html>

casos en que el contrato de adhesión manifieste una desigualdad socioeconómica entre las partes. En efecto, la Corte de Casación nunca ha admitido que el contrato de adhesión sea susceptible de control por parte del juez civil, análogo al control que por exceso de poder ejerce el juez administrativo³³. La lucha contra los abusos en los contratos de adhesión ha sido obra del legislador, quien ha dirigido el contrato mediante la multiplicación de disposiciones imperativas, aun cuando estas no sean propias del contrato de adhesión. Solo hace muy poco tiempo que apareció en la legislación el concepto de cláusula abusiva, cuyo control o prohibición, de todas maneras, no corresponde en el derecho francés, a la iniciativa del poder judicial, sino de la administración judicial.

Intención común de las partes.- Los principios que rigen la interpretación de los contratos de adhesión y la investigación de la intención común de las partes, no son diferentes, en lo que atañe a los contratos de adhesión, de lo que son en cuanto a los demás contratos.³⁴

Así, en contra de lo que han propuesto ciertos autores, para los cuales las condiciones generales de los contratos de adhesión deberían ser objeto de una interpretación unificada, bajo el control de la Corte de Casación, en virtud de que se trata, como la ley o el reglamento, de disposiciones de alcance general y abstracto, la Corte de Casación no ha admitido reglas de interpretación diferentes de las de otros contratos, para las cuales no ha considerado que debía asegurar, en cuanto a su control, una unificación en la interpretación de las disposiciones de alcance general de los contratos de adhesión. No parece que en derecho positivo

³³ Schvartz Liliana, "Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios", Buenos Aires-Argentina, García Alonso, 2006.

³⁴ <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com/2008/09/contrato-de-adhesin-o-por-adhesin.html>

haya un particularismo de los contratos de adhesión a este respecto. No solamente los criterios de interpretación son los mismos y los jueces se dedican a buscar una voluntad común, aun cuando esta no sea siempre producto de las dos partes, sino que también los jueces, salvo el caso de desnaturalización, que no es exclusivo de los contrato de adhesión, son soberanos para interpretar el contrato.³⁵

Cláusulas del contrato ignoradas por una de las partes.- Quienes no ven en el contrato de adhesión sino la manifestación de una voluntad unilateral de una de las partes, ya que la voluntad de la otra parte se encamina simplemente a actuar de modo que la primera produzca los efectos previstos, generalmente consideran que como no hay voluntad común, en virtud de la cual las partes se hayan puesto de acuerdo sobre las estipulaciones del contrato, será inútil buscar lo que ellas han querido conjuntamente. A partir del momento en que aquel a quien se imponen las cláusulas del contrato manifieste la voluntad de quedar obligado por el acto, se reputa que conoce estas estipulaciones y que no puede pretender haberlas ignorado o no haber estado en condiciones de tener conocimientos de ellas. No es esta la posición de la jurisprudencia, la cual, por el contrario, considera que las cláusulas de un contrato de adhesión que una de las partes ha podido ignorar, no le son oponibles, es decir, que no la obligan. Esta solución se basa en la necesidad de buscar la voluntad común de los contratantes en un contrato de adhesión. En efecto, no hay acuerdo entre ellas sino en lo concerniente a los puntos sobre los cuales sus voluntades han podido ponerse de acuerdo. Desde el momento en que algunas estipulaciones hayan podido ser

³⁵ Schvartz Liliana, “Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios”, Buenos Aires-Argentina, García Alonso, 2006.

ignoradas por una de las partes, esta no puede haber dado su consentimiento ni pudo haber existido acuerdo de voluntades. La solución es perfectamente lógica si vemos en el contrato de adhesión un contrato que, como todos los contratos, solo obliga porque las estipulaciones se han conocido y aceptado. Es también conforme a la equidad, en virtud de que una parte no estará obligada por cláusulas de las cuales no ha podido tener conocimiento. Sin embargo, no basta dejar constancia de una simple remisión a las condiciones generales de un contrato de adhesión no reproducidas en el documento firmado por una parte, para admitir que esta no tuvo conocimiento de ellas y que por consiguiente, no le son oponibles (en contra, Versalles, 22 de enero de 1987, D. 1987, Somm. 300, con observación de VASSEUR, con respecto a un contrato celebrado con una entidad que expidió una carta de crédito, pues el fallo considera que las estipulaciones de las condiciones generales del contrato, relativas a los intereses de mora y a las sanciones, son inoponibles al titular de la carta de crédito por no haber sido sometidas a su firma, lo que es discutible desde el momento que él podía tener conocimiento de tales condiciones)³⁶. Cuando las relaciones de las partes son habituales, la aceptación por una de ellas de las condiciones impuestas por la otra puede suponerse, sin que haya lugar a exigir una aceptación especial (cf. Madrid, 30 de noviembre de 1988, D. 1989, IR, 11, a propósito de una cláusula que atribuye jurisdicción, estipulada en un documento de confirmación de una orden de pedido).³⁷

Protección de la parte que no discute las cláusulas del contrato.- La posición de la jurisprudencia que se niega a considerar el contrato de adhesión como la

³⁶ Lema Devesa Carlos, “Estudios Jurídicos en Homenaje al Profesor Aurelio Menéndez, La Publicidad Engañosa en el Moderno Derecho Español”, Madrid-España, 1996.

³⁷ Ibidem

expresión de una voluntad unilateral, para ver en él un verdadero acuerdo de voluntades, es aprobada, con justa razón, por la gran mayoría de los autores. En primer lugar, esta jurisprudencia protege los intereses de la parte que no está en condiciones de discutir las estipulaciones del contrato. En efecto, la investigación de la voluntad común de los contratantes, tanto en relación con la interpretación del contrato con respecto a la inoponibilidad de las cláusulas que pudieron ser ignoradas, va mucho más allá del control de la conformidad con la equidad de las cláusulas impuestas por la voluntad unilateral, sin tener en cuenta que el control de las cláusulas abusivas lo puede establecer el legislador, como se ha hecho últimamente en la jurisprudencia y legislación civil de varios países”³⁸.

4.2.7 Forma del Contrato de Adhesión.

El contrato de adhesión, según lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, debe ser redactado en castellano, en letras legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, en términos claros y comprensibles, este tipo de contratos no puede remitirse a su vez a otros documentos que no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.³⁹

El Art. 43 del cual es materia la presente tesis, nos indica cuales son las cláusulas prohibidas en los contratos de adhesión, siendo éstas cláusulas nulas de pleno derecho y por lo tanto no producirán efecto o estipulaciones contractuales las siguientes:

³⁸ <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com/2008/09/contrato-de-adhesin-o-por-adhesin.html>

³⁹ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 41

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;
2. Impliquen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;
5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;
6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor;
7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;
8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,
9. Cualesquiera otras cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

De la terminación

Los contratos de adhesión pueden darse unilateralmente por terminado en cualquier tiempo, previa notificación al proveedor por parte del consumidor con un aviso por escrito con al menos quince días de anticipación a la finalización del periodo del contrato en curso⁴⁰; además el consumidor tiene la obligación de cancelar el valor de los saldos pendientes por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato. Es necesario aclarar que en la terminación anticipada del contrato no se puede establecer ningún tipo de multas, sanciones ni recargos de ninguna naturaleza hacia el consumidor por parte del proveedor.

Contrato de tiempo compartido

El concepto de tiempo compartido, según Ghersi, se caracteriza por la existencia de dos sujetos, “pero en la práctica comercial tal relación jurídica no es bilateral sino multilateral, ya que se trata de una serie de contratos conexos que resultan imprescindibles para la correcta prestación de la obligación principal.”⁴¹

Los contratos de tiempo compartido son:

a) Bilaterales, pues intervienen dos partes, en que ambas partes adquieren obligaciones; la parte que contrata este servicio tiene el derecho de usar uno de los bienes que posee el contratante.

⁴⁰ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 44

⁴¹ Ghersi Carlos Alberto, “Contratos de Consumo”, Buenos Aires-Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2005.

b) Oneroso, ya que se debe cancelar cierta cantidad de dinero, su costo dependerá del tiempo de vigencia y por tanto, de las temporadas en las que se hará uso del bien o servicio.

c) Es un contrato atípico porque no existe en nuestro país una regulación legislativa.

d) Es un contrato de adhesión, ya que como se ha mencionado, sus 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.

e) Son de tracto sucesivo debido a la forma de pago, por un lado y además por cuanto su prestación se cumple periódicamente.

Entre las diversas tendencias doctrinales que tratan de expresar la naturaleza jurídica del tiempo compartido, podemos hacer notar dos que destacan:

- La contractualista establece que el tiempo compartido es básicamente un contrato y en consecuencia, engendrará derechos de crédito entre las partes, es decir, obligaciones de hacer, y al solo poder constituirse los derechos reales por la Ley, se convierte en un derecho personal.
- La realista que interpreta al tiempo compartido como un derecho real, básicamente el de propiedad que, por tiempo determinado, o vitaliciamente, se comparte entre varias partes.⁴²

Según esta corriente última al ser un derecho real se regiría bajo las siguientes normas del Código Civil: “El derecho de uso es un derecho real que consiste,

⁴² *Tiempo compartido*, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., 2002
<http://html.rincondelvago.com/tiempo-compartido.html> (B) 02/06/2011

generalmente, en la facultad de gozar de una parte limitada de las utilidades y productos de una cosa. Si se refiere a una casa y a la utilidad de morar en ella, se llama derecho de habitación”⁴³; “Los derechos de uso y habitación se constituyen y pierden de la misma manera que el usufructo.”⁴⁴ “El usuario y el habitador deben usar de los objetos comprendidos en sus respectivos derechos con la moderación y cuidado propios de un buen padre de familia; y están obligados a contribuir a las expensas ordinarias de conservación y cultivo, a prorrata del beneficio que reporten. Esta última obligación no se extiende al uso o la habitación que se dan caritativamente a personas necesitadas.”⁴⁵ El derecho de usufructo es un derecho real que consiste en la facultad de gozar de una cosa, con cargo de conservar su forma y sustancia, y de restituirla a su dueño, si la cosa no es fungible; o con cargo de devolver igual cantidad y calidad del mismo género, o de pagar su valor, si la cosa es fungible”⁴⁶

⁴³ Código Civil, Art. 825

⁴⁴ Código Civil, Art. 826

⁴⁵ Código Civil Art. 832

⁴⁶ Código Civil Art. 778

4.3 MARCO JURIDICO

4.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 52 establece como derecho de los usuarios y consumidores a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y además el de elegirlos con libertad, “así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”⁴⁷.

De conformidad con lo que dispone la Carta Magna, 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 sus características.

El Art. 92 de la Constitución de la República dispone que la ley establezca los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios.

De igual manera en el artículo 244, numeral 8 de la Carta Fundamental señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.

⁴⁷ Constitución de la República del Ecuador. Corporación de Estudios y Publicaciones. Año 2008.

Al tratar sobre el Régimen del Buen Vivir, o “Sumak Kawsay” (en lengua quichua), el Art. 275 señala que el Régimen de Desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir o sumak kawsay. Además dispone que el Estado planifique el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

Cabe recalcar que nuestra Constitución es garantista y plasma los derechos económicos, sociales y culturales o los bien llamados “buen vivir” o “sumak kawsay”, y por lo tanto promulga que los consumidores deben de hacer un consumo racionalizado, responsable y adecuado de los bienes y servicios

La expresión “buen vivir” acentúa más en una comprensión de la naturaleza que sirve de base para el diseño de una vida que se tenga por “buena”. De esta manera se protege constitucionalmente a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, que como ya se dijo anteriormente tiene como finalidad primaria proteger a todo consumidor o usuario, que, antes que aparezca esta Ley, se veía obligado a pagar un precio demasiado exagerado, o no tenía una protección por un mal servicio prestado, o una autoridad a quien reclamar cuando sus derechos eran afectados.

Consideramos que en este marco legal recoge lo dispuesto en nuestra Constitución de acuerdo en líneas anteriores, cabe recalcar que ahora incluso los derechos de los consumidores en el Ecuador, se encuentran elevados a la categoría de Garantía Constitucional, y son de obligatorio cumplimiento, por parte de cualquier juez, tribunal o autoridad, tal como señala el Art. 11 de nuestra actual Constitución.

En el Art. 314, establece que la dotación de servicios públicos es de responsabilidad del Estado bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universabilidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Finalmente este derecho es regulado en la Constitución del Ecuador, en el artículo 53 inciso segundo: “El Estado será responsable por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan pagado”.⁴⁸

La Constitución precautela que los consumidores tienen derecho a obtener calidad, cantidad, regularidad y precios justos en los bienes y servicios que necesitan adquirir; y, que es deber del Estado velar por el adecuado abastecimiento de los productos de primera necesidad, en condiciones de cantidad, calidad y precios compatibles con el mejoramiento en el nivel de vida de

⁴⁸ Constitución de la República del Ecuador. Corporación de Estudios y Publicaciones. Año 2008.

la población ecuatoriana. Además, se sostiene que es necesario crear, actualizar o mejorar las disposiciones legales existentes sobre las referidas materias.

La razón fundamental de la tutela constitucional es la de que nos desenvolvemos dentro de una sociedad en la que todos somos consumidores; y, que es de justicia que las personas obtengan una contraprestación equivalente al precio que pagan por el bien o servicio demandado.

4.3.2 CÓDIGO CIVIL ECUATORIANO.

El Art. 1453 del C.C. Ecuatoriano que en su tenor literal nos dice: “ Las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de la persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todos los cuasicontratos; ya a consecuencia de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos; ya por disposición de la ley, como entre padres y los hijos de familia”, nos señala una clasificación legal sobre las fuentes de las obligaciones, que son 5, y además dentro del mismo artículo nos señala las ejemplificaciones respectivas:

- Voluntad de dos o más personas, como en los contratos y convenciones.
- Hecho voluntario de la persona que se obliga, como en el caso de una aceptación, herencia o legado.
- Cuasicontratos.
- A consecuencia de delitos que causen daño o injuria a otro, como en el caso de un delito o cuasidelito.

- Por disposición legal, por ejemplo en los derechos de los padres sobre sus hijos.

El Contrato tiene varias definiciones, entre ellas podemos citar a las siguientes:

- “(Contractus), Es un Pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas”⁴⁹.
- “Es el acuerdo de dos o más personas sobre un objeto de interés jurídico; y el contrato constituye una especie particular de convención, cuyo carácter propio consiste en ser productor de obligaciones”⁵⁰.
- “Un contrato es definido como un acuerdo oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. Es un acuerdo de voluntades que genera derechos y obligaciones para las partes. Por ello se señala que habrá contrato cuando varias partes se ponen de acuerdo sobre una manifestación de voluntad destinada a reglar sus derechos”⁵¹.

Según Guillermo Ospina, es el concurso real de las voluntades de dos o más personas encaminado a la creación de obligaciones. Esta fuente es pues un acto jurídico típico y caracterizado, puesto que sus efectos se producen en razón de la voluntad de los agentes.

⁴⁹ Diccionario de la Real Academia de la Lengua.

⁵⁰ Diccionario Jurídico Elemental Guillermo Cabanellas de Torres.

⁵¹ www.wikipedia.com

Respecto a los derechos reales, Ricardo Uribe Holguín expresa que casi todos los derechos reales imponen dos tipos de cargas; una que consiste en un deber de respetar el ejercicio ajeno y otra que pesa sobre las personas determinadas entre las cuales existe el derecho, como por ejemplo entre el dueño y el usufructuario.⁵²

Los derechos personales según lo determina el Código Civil son los que solamente puede reclamarse de ciertas personas por un hecho o por la disposición de la ley, existen obligaciones correlativas.

Según el tenor literal del Art. 1454 de nuestro Código Civil, el contrato es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas.

El contrato es real según el Art. 1459, cuando para que sea perfecto, es necesaria la tradición de la cosa a que se refiere; es solemne cuando está sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales, de manera que sin ellas no surte ningún efecto civil; y es consensual cuando se perfecciona por el solo consentimiento.

El Art. 1460 distingue en cada contrato las cosas que son de su esencia, las que son de su naturaleza, y las puramente accidentales. Son de la esencia de un contrato aquellas cosas sin las cuales, o no surte efecto alguno, o degenera en otro contrato diferente; son de la naturaleza de un contrato las que, no siendo esenciales en él se entienden pertenecerle, sin necesidad de una cláusula

⁵² *El contrato de tiempo compartido*, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá 2002 (B) <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-44.pdf> (24/01/2012)

especial; y son accidentales a un contrato aquéllas que ni esencial ni naturalmente le pertenecen, y que se le agregan por medio de cláusulas especiales.

El artículo 1463, determina que el contrato es ley para la partes. Cada una de las partes tiene obligaciones que han sido detalladas en el proceso de conformidad con el artículo 1561 establece: “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”⁵³.

Para que el consentimiento sea nulado debe existir un vicio en el consentimiento, como el error, la fuerza o el engaño.

CLASIFICACIÓN LEGAL DE LOS CONTRATOS:

Contrato Oral y Escrito:

- Oral existe cuando se ha pactado por medio tan solo de la palabra: y,
- Escrito cuando se ha estipulado el contrato por medio de un escrito donde ambas partes firman en señal de aprobación o común acuerdo.

Contratos Unilaterales y Bilaterales:

- Unilateral es un acuerdo de voluntades que engendra obligaciones para una sola parte.
- Bilateral es el acuerdo de voluntades que da nacimiento de obligaciones para ambas partes.

⁵³ CÓDIGO CIVIL. Corporación de Estudios y Publicaciones. Año 2013.

Contratos Onerosos y Gratuitos:

- Oneroso es aquel en el que existen beneficios y gravámenes recíprocos, en éste hay un sacrificio equivalente que realizan las partes, por ejemplo la compraventa, porque el vendedor recibe el provecho del precio y a la vez entrega la cosa, y viceversa, el comprador recibe el provecho de la cosa y el gravamen de pagar.
- Gratuito porque solo tiene por objeto la utilidad de una de las dos partes, sufriendo la otra el gravamen, por lo tanto, el provecho es para una sola de las partes, como por ejemplo en el comodato.

Contratos Conmutativos y Aleatorios:

- Conmutativo es aquel contrato en el cual las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde el momento que se celebra el acto jurídico; un ejemplo es el contrato de compra-venta de una casa.
- Aleatorio es aquel que surge cuando la prestación depende de un acontecimiento futuro e incierto, y al momento de contratar, no se saben las ganancias o pérdidas hasta el momento que se realice este acontecimiento; ejemplos de este tipo de contratos son los contratos de cosecha llamados “de esperanza”, apuestas, juegos, etc.

Lo que caracteriza principalmente a los contratos aleatorios es:

1. La incertidumbre sobre la existencia de un hecho, como la apuesta, o bien sobre el tiempo de la realización de ese hecho (cuándo).
2. La oposición y no solo la interdependencia de las prestaciones, porque cuando la incertidumbre cesa, forzosamente una de las partes gana y la otra pierde, y, además la medida de la ganancia de la parte ganadora es el tanto que pierde la otra parte.

Contratos Principales y Accesorios:

- Principal es aquel que existe por sí mismo, en tanto que los accesorios son los que dependen de un contrato principal. Los accesorios siguen la suerte de lo principal porque la nulidad o la inexistencia de los contratos principales origina a su vez la nulidad o la inexistencia del contrato accesorio.
- Accesorios o llamados también “de garantía”, generalmente se constituyen con la finalidad de garantizar el cumplimiento de una obligación que se refuta como principal, esta forma de garantía puede ser personal como la fianza, en que una persona se obliga a pagar por el deudor, si éste no lo hace; o real como el de hipoteca, el de prenda, en que se constituye un derecho real sobre un bien enajenable para garantizar el cumplimiento de una obligación y su preferencia en el pago.

La regla de que lo accesorio sigue la suerte de lo principal, sufre en ciertos casos excepciones, porque no podría existir el contrato accesorio sin que previamente se constituya el contrato principal; sin embargo, el Derecho nos presenta casos que puede haber fianza, prenda o hipoteca, sin que haya todavía una obligación principal como ocurre cuando se garantizan obligaciones futuras o condicionales.

Contrato Real, Consensual y Formales o Solemnes:

- Real cuando para que sea perfecto, es necesaria la tradición de la cosa a que se refiere.
- Consensual porque necesita el consentimiento de las partes involucradas para formar el contrato; las obligaciones nacen tan pronto como las partes se han puesto de acuerdo. El consentimiento de las partes puede

manifestarse de cualquier manera, no obstante es necesario que la voluntad de contratar revista una forma particular que permita por medio de ella conocer su existencia. No es la simple coexistencia de dos voluntades internas lo que constituye el contrato, es necesario que éstas se manifiesten al exterior, que sean cambiadas, por ejemplo el contrato mutuo y el comodato.

- Formal o solemne es aquel en que la ley ordena que el consentimiento se manifieste por determinado medio para que el contrato sea válido. En la legislación se acepta un sistema ecléctico o mixto respecto a las formalidades, porque en principio se considera que el contrato es consensual, y sólo cuando el legislador imponga determinada formalidad debe cumplirse con ella, porque de lo contrario el acto estará afectado de nulidad.

Existen también las que se llaman formalidades *ad probationem* que son las realizadas a fin de poder demostrar la celebración de un acto, por lo general consiste en realizar el acto ante un Notario y también son llamadas *solemnes* que son cuando la voluntad de las partes, expresada sin formas exteriores determinadas, no basta para su celebración, porque la ley exige una formalidad particular en la ausencia de la cual el consentimiento no tiene eficacia jurídica. La distinción entre contratos formales y solemnes estriba en lo referente a la sanción. La falta de forma origina la nulidad relativa; la falta de solemnidad ocasiona la inexistencia.

4.3.3 LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Esta ley es de carácter orgánica y prevalece sobre las disposiciones contenida en leyes ordinarias, es aún más impactante el hecho de que podemos afirmar que las normas de menor jerarquía no puede oponerse a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, menos a título de normas especiales, dando de esta manera mayor seguridad para poder combatir las infracciones por incumplimiento a esta norma legal.

Entre los principios generales de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, podemos destacar los que señala el artículo primero de la presente ley; es una norma de orden público, que significa que es aquella situación de normalidad en que se mantiene y vive un estado cuando se desarrollan las diversas actividades individuales y colectivas sin que se produzcan perturbaciones o conflictos

Hablemos ahora de los derechos fundamentales que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor otorga al usuario o beneficiario:

Art. 1.- Derecho a la protección de la vida y salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, y el acceso a los servicios básicos.

Art. 2.- El derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.

En el Capítulo II “Los Derechos de los consumidores”, se describen los derechos del consumidor, entre los cuales el Art. 4 señala los siguientes:

4.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como a sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran prestar.

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

El trato abusivo es una de las mayores críticas que tienen los contratos de adhesión, al existir negociación, una persona se ve casi obligada a aceptar las condiciones de este tipo de contratos, estos convenios son realizados bajo formatos pre impresos en forma masiva obviamente debido a la velocidad del mercado económico actual.

Las empresas que brindan el servicio de tiempo compartido justamente han sido muy criticadas por la práctica realizadas por éstas en su publicidad y en la forma en la cual se vende su servicio.

El contrato de tiempo compartido nace de la voluntad de las partes, genera obligaciones entre las partes; el precio por el uso de una determinada localidad.

En este tipo de derechos intervienen tres elementos como son:

- a) Acreedor (dueño de las unidades habitacionales)
- b) Deudor (persona que contrato) y,
- c) Contraprestación (el uso del bien de acuerdo a las condiciones del contrato).

Debo aclarar que este tema es ampliamente discutido doctrinariamente y de acuerdo a las normas vigentes en cada legislación; es así por ejemplo que en México se considera que los contratos de tiempo compartido generan derechos reales mientras que en Colombia los derechos que generan los contratos de tiempo compartido son variables de acuerdo a los plazos establecidos en los mismos.⁵⁴

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

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

Este derecho básicamente se traslada como una obligación del Estado de promover políticas adecuadas para que los consumidores conozcamos nuestros derechos y obligaciones, es decir los consumidores debemos responsabilizarnos respecto a los productos que consumimos.

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

⁵⁴ <http://derecho.laguia2000.com/derecho-comercial/contrato-de-tiempo-compartido>.

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

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

El Art. 20 establece que el consumidor puede elegir entre la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio cuando el objeto de un contrato tenga defectos o vicios que hagan inadecuada o disminuyan la calidad del bien adquirido.

El Art. 27 establece que es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y ética profesional.

El Art. 33 establece el derecho a la información del consumidor respecto del servicio público domiciliario, responsabilizando a estas empresas mediante indemnización de daños y perjuicios por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.

En el capítulo VII que trata sobre la PROTECCIÓN CONTRACTUAL, determina en el Art. 41 sobre el Contrato de Adhesión, el cual deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato. Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos. Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia con la constancia de ser fiel al original suscrito por éste; la copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales

Art. 42.- Idioma oficial.- Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente Ley, deberán estar escritos en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos, no producirán efecto alguno respecto del consumidor. Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos o formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen, por sobre las del formulario, siempre que el consumidor lo apruebe por escrito. Las condiciones de la oferta se entienden siempre incorporadas al contrato.

Para el caso que ocupa la presente tesis, el Art. 43 trata sobre las “Cláusulas prohibidas” de los contratos de adhesión, sobre las cuales la Ley de defensa del Consumidor determina que son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales las cláusulas que:

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;
2. Impliquen renuncia a los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;
5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;
6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor;
7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;
8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás, leyes conexas; y,
9. Cualquier otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buena, costumbres. Lo determinado en el

presente artículo incluye a los servicios que prestan las instituciones del Sistema Financiero.

En lo referente a los contratos de adhesión, el artículo 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece:

“Art. 47.- Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.”

El Art. 55 determina como práctica abusiva y prohibidas para el proveedor colocar en el mercado productos u ofertas la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad.

El Art. 77 numeral 2 otorga el derecho al consumidor de indemnización, reparación, reposición y devolución además de daños y perjuicios ocasionados, cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias no es apto para el uso al cual estaba destinado.

La tutela administrativa se efectiviza ante la Defensoría del Pueblo y la Judicial ante los Jueces de Contravenciones.

Como podemos ver la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor es eminentemente proteccionista, y tiene carácter de orgánica lo que le da mayor jerarquía ante cualquier otra Ley en esta materia, es por esto que observamos que el derecho del consumidor no nace ni se agota simplemente en las relaciones de consumo, por cuanto su base constitucional y legal van más allá y son mucho más que eso. Entendido como derecho social, el derecho del consumidor excede el marco de las relaciones de consumo, en función de contar con instituciones propias. Este derecho implica en definitiva, la defensa del consumidor como sujeto vulnerable, pero cuando hacemos alusión a la relación de consumo, deben aparecer en el debate en forma obligatoria los derechos de tercera generación, que son consustanciales al estudio del derecho del consumidor, que debe ser ubicado en sentido amplio, desde los contratos y las relaciones de consumo, hasta la investigación del derecho constitucional humano y fundamental de acceso al consumo.

4.3.4 PROCEDIMIENTO ANTE LOS JUECES DE CONTRAVENCIONES.

Las autoridades que tienen competencia para conocer denuncias que afecten a los consumidores son el Defensor del Pueblo y los Jueces de Contravenciones.

El Defensor del Pueblo una vez que ha realizado un informe motivado sobre una queja presentada en esa entidad, podrá remitir el informe al Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del

respectivo proceso o en su defecto el afectado podrá denunciar directamente ante el Juez de Contravenciones, así como presentar acusación particular. Una vez presentada la denuncia se debe seguir los siguientes pasos:

- a) La denuncia ingresa a sorteo en la Oficina de Ingreso de causas y sorteos de la Unidad Penal, Tránsito y Contravenciones.
- b) El Juez avoca conocimiento calificando a la denuncia como procedente, con lo cual acepta trámite especial o contravencional.
- c) En la misma providencia convoca a los denunciados a comparecer para el reconocimiento de firma y rúbrica de la denuncia presentada, como lo establece el Art. 425 del Código Orgánico Integral Penal.
- d) Una vez reconocida la firma y rúbrica, acepta a trámite la denuncia, en la misma providencia ordena la citación de los denunciados a través de la oficina de citaciones y a la vez previene (advierte) para que señalen casillero judicial para futuras notificaciones.
- e) La citación se realiza conforme lo establece el Código de Procedimiento Civil, es decir mediante tres boletas dejadas en el domicilio del acusado o por una boleta, cuando se lo hace en forma personal o por la prensa, en caso que se desconozca el domicilio del acusado, conforme lo establece el artículo 84 del Código de Procedimiento Civil.
- f) Una vez que ha sido citado el acusado debe contestar la denuncia planteando las excepciones a las que se crean asistidos.
- g) Una vez citado el denunciado, el juez señalará día y hora para la Audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo

de diez días contados a partir de la fecha de notificación, dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado.

- h) A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.
- i) En la audiencia se dispondrá a que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual, de ser posible se dictará sentencia en la misma audiencia, de lo contrario, se lo hará en el plazo de tres días.
- j) Si para el establecimiento de los hechos denunciados, el Juez requiera la intervención de peritos o de informes técnicos, se suspenderá la audiencia y se otorgará el plazo de quince días para la presentación de los mismos.
- k) La sentencia que dicte el Juez de Contravenciones se podrá apelar en el término de tres días contados a partir de la notificación del fallo, esta apelación se la debe presentar ante el Juez de Contravenciones, quien la remitirá ante el respectivo Juez de lo Penal, cuya sentencia causará ejecutoria.
- l) La sentencia condenatoria conlleva la obligación del sentenciado a pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios.
- m) El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el Código Orgánico Integral Penal.

4.3.5 TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Este tipo de contratos pueden darse unilateralmente por terminado en cualquier tiempo, por el consumidor con un aviso por escrito de quince días, debiendo éste

cancelar por los servicios brindados. Es necesario aclarar que en la terminación anticipada no se puede establecer ningún tipo de multas.

4.4 LEGISLACIÓN COMPARADA.

4.4.1 LEGISLACIÓN DE MÉXICO.

En México, respecto a los contratos de adhesión, el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece: "El contrato será modificado en los siguientes cinco días hábiles a partir de la firma del contrato. Durante este período, el consumidor tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación tendrá que ser por medio de la advertencia o la entrega de notificaciones, en persona, por correo certificado, o cualquier otro medio confiable."

En el presente artículo, el consumidor mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso."⁵⁵

Por lo tanto se puede dar por terminado un contrato de adhesión en cualquier tiempo, con quince días de anticipación a la cesación de un servicio. En mi criterio, los servicios de telefonía celular, medicina prepagada, televisión satelital o

⁵⁵ Ley Federal de Protección al Consumidor, México.

por cable, guardan respecto de la manera de prestarlos similitud con los de tiempo compartido, por lo que si lo estaría. Sin embargo en los contratos de adhesión no existe la llamada cláusula de reflexión y es justamente en esto que el problema se hace evidente entre el usuario y la empresa proveedora.

La Defensoría del Pueblo en nuestro país es la encargada de proteger los derechos de los consumidores. En México es la Procuraduría Federal del Consumidor el organismo que se encargar de la protección de los derechos del consumidor.

4.4.2 LEGISLACIÓN DE COLOMBIA.

“El artículo 1603 del Código del Consumidor y los artículos 863 y 871 de la Constitución de la República de Colombia, hablan de lo que la doctrina denomina buena fe objetiva. Según este mandato, los contratos deben ejecutarse de modo que las partes cumplan no sólo aquello a que expresamente se han obligado sino a todas las cosas que emanen precisamente de la naturaleza del contrato o que por ley pertenecen a él. En este caso, la buena fe entendida como comportamiento de fidelidad, se sitúa en el mismo plano que el uso o la ley, es decir, adquiere la función de norma dispositiva, de ahí su naturaleza objetiva que no se halla basada en la voluntad de las partes, sino en la adecuación de esa voluntad al principio que inspira y fundamenta el vínculo negocial⁵⁶. Bajo ese entendido la buena fe exige una actuación recta y honrada; es una fuente de especiales deberes de conducta exigibles en cada caso particular, de acuerdo con

⁵⁶ López Santos Oscar, “Las organizaciones públicas de defensa del consumidor”, Bogotá-Colombia 1998.

la naturaleza de la relación jurídica y con la finalidad perseguida por las partes a través de ella”⁵⁷.

Es posible que una cláusula sea abusiva y no genere, en palabras de la corte, ningún asomo de ambigüedad. En este evento, el predisponente, casi con descaro, presenta fehacientemente y sin ocultarlo un efecto abusivo. Estas cláusulas por violar el principio de la buena fe, que es derecho positivo, adolecen de objeto ilícito y sufren de nulidad. Por otro lado, otras cláusulas son, para usar el término legal (artículo 1624 inciso 2), ambiguas. Hay ambigüedad no sólo cuando una cláusula admite más de una interpretación, sino también cuando existen cláusulas insuficientemente destacadas, por lo que no son aptas para advertir al asegurado de las limitaciones de cobertura que pretenden introducir; o cuando algunas cláusulas o conceptos no están correctamente definidos o expresados; o cuando la cláusula contradice la información que previamente se había proporcionado al asegurado por medio de agentes, publicidad, folletos explicativos, etc. Lo que hay, en últimas, es una contradicción entre los términos de la cláusula y los aspectos esenciales de la póliza. A esta cláusula se le dan los efectos derivados del inciso segundo del artículo 1624.

4.4.3 LEGISLACIÓN DE CHILE.

La Ley N° 19.496, publicada en el Diario Oficial N° 35.710, el día 7 de marzo de 1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, merece destacarse muy especialmente en lo relativo al tópico que

⁵⁷ http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_rev/documents/231-251.pdf

nos ocupará. Por primera vez en el ordenamiento jurídico positivo chileno se le otorga regulación al llamado contrato de adhesión, ya de alta existencia en la práctica jurídica de los países extranjeros y en el nuestro y, cuyos nocivos efectos, por cuanto normalmente se concreta en abuso de posición dominante, reclamaban la urgente intervención legislativa.

Habría que señalar, eso sí, que por primera vez se le da *un reconocimiento explícito y en términos formales* al contrato de adhesión, toda vez que ya en el Código de Bello de 1855, tan justificadamente elogiado y que lleva 140 años de vigor, se contienen algunas normas que permiten reconocer su eficacia y que han sido fundamento reiterado de numerosos fallos jurisprudenciales. V.gr, el art 166 inciso final, que autoriza al hermeneuta (juez), que no puede zanjar la controversia interpretativa mediante el recurso de las demás reglas consagradas en el Título XIII del Libro IV, o de los otros expedientes de interpretación consagrados en el Código, para interpretar el contrato en contra del redactor⁵⁸, sea éste deudor o acreedor en dicha relación.

Sin perjuicio de reconocer el avance introducido por el legislador de la ley protectora del consumidor en el sentido antedicho, nos atrevemos, desde nuestra modesta perspectiva, a afirmar que esta Norma nos merece, en el punto que nos ocupa, algunas observaciones, tanto desde el punto de vista de las reglas técnico jurídicas que informan la denominada Teoría General de la Contratación, como

⁵⁸ Claro Solar Luis, “Explicaciones del Derecho Civil Chileno y Comparado, De las Obligaciones”, Tomo X, Editorial Jurídica de Chile.

desde la óptica de los efectos que podría generar en la práctica su aplicación futura”⁵⁹.

⁵⁹ <http://www.jurisblogeducativo.blogspot.com/2008/09/teor-ia-general-de-la-contrataci-on.html>

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Materiales

Dentro de la presente investigación utilice los siguientes materiales:

a.- Insumos de Oficina: Dentro del material de oficina, para la redacción del informe final se empleó: papel, esferográficos, computador, memoria extraíble, etc.

b.- Fuentes de Información: Dentro de las fuentes de información empleada están libros jurídicos necesarios para la revisión bibliográfica de la presente temática.

5.2. Métodos Utilizados

Para el desarrollo de la presente investigación jurídica utilice los siguientes métodos:

- **Inductivo:** Este método me permitió establecer el nexo común de la problemática investigada, con la realidad social que envuelve el problema.

- **Deductivo:** Me ayudo para deducir los puntos más sobresalientes de la investigación literaria, que en forma conjunta con los resultados de la investigación de campo me permitirá establecer las conclusiones, recomendaciones y propuesta de reforma jurídica.

- **Descriptivo:** Me permitió enfocar como lector de una manera clara y precisa los conocimientos doctrinarios, jurídicos y críticos de la presente investigación para lograr una mejor comprensión y socialización de la temática, y lo cual se ve

reflejado en la investigación de campo que se presenta con los respectivos gráficos estadísticos, interpretación y comentario del autor.

- **Analítico-Sintético:** Fue empleado durante la selección de la información recopilada, su estudio y redacción en el informe final de la presente tesis.

- **Método Científico:** Fue utilizado en el desarrollo en las siguientes etapas:

a.- Observación: En la observación de todos los aspectos de la problemática, lo cual me ayudó principalmente en lo que fue el acopio de información teórica y empírica.

b.- Análisis: Me permitió el estudio detallado e íntegro de toda la información recopilada en la fase de observación; lo que me permitió desarrollar los contenidos principales del informe final de la tesis.

c.- Síntesis: Me ayudó a sintetizar los principales conocimientos aprendidos y recopilados durante el proceso investigativo. Lo cual se materializó en las conclusiones, recomendaciones y propuesta de reforma jurídica.

5.3 Técnicas y Procedimientos.

En este trabajo fueron aplicadas las siguientes técnicas:

La consulta bibliográfica: Consiste en la revisión de todas las referencias conceptuales, doctrinarias y jurídicas que tienen relación con el problema investigado, y la selección de las mismas para presentar las más pertinentes como parte del contenido de la revisión de literatura.

La encuesta: Esta técnica fue aplicada a treinta personas profesionales del derecho, entre los que están funcionarios judiciales, empleados públicos, abogados en libre ejercicio y docentes de Derecho en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, sobre la base de un formulario específicamente preparado para el efecto que contiene seis preguntas, relacionadas de una manera directa con el trabajo de investigación.

En cuanto al procedimiento como ya lo he manifestado anteriormente, la investigación en su aspecto formal acoge todas las normas establecidas en el Reglamento Académico de la Universidad Nacional de Loja.

6. RESULTADOS

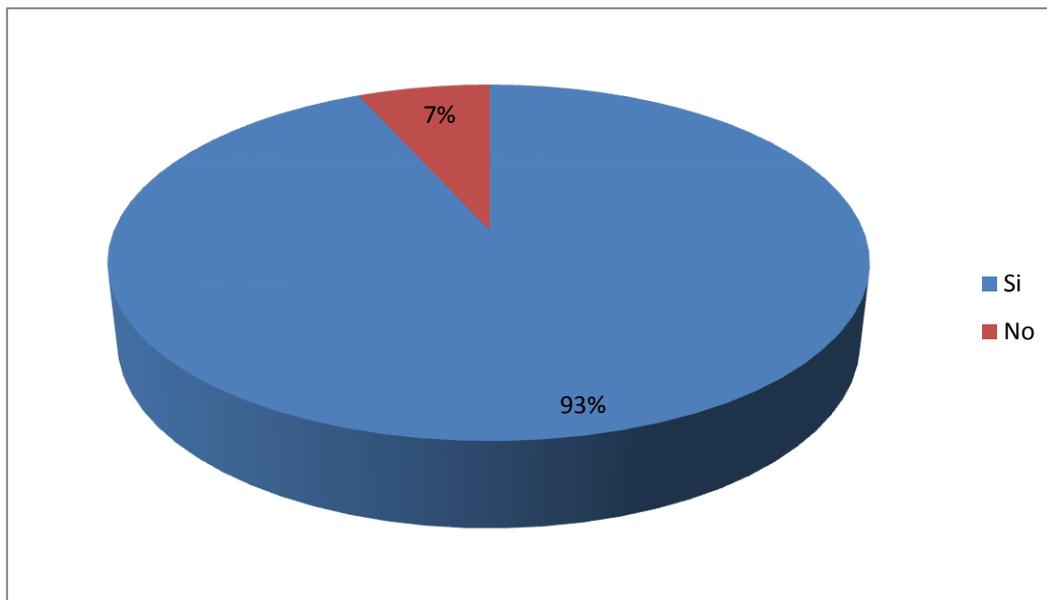
6.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La encuesta fue aplicada en un número de treinta personas conocedoras de la problemática jurídica a investigar, estando entre ellas Funcionarios Judiciales, Administrativos, Abogados en libre ejercicio y Docentes Universitarios, obteniendo los siguientes resultados:

1. **¿Tiene usted conocimiento que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que los contratos de adhesión deben ser renovados con autorización expresa del usuario o consumidor?**

CUADRO NRO. 1		
Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	93,33%
No	2	6,67%
TOTAL	30	100%
Fuente: Funcionarios judiciales, Abogados y Docentes		
Investigador: Giovanni Javier Ayala Gaibor		

GRÁFICO NRO. 1



ANÁLISIS:

Conforme a los datos reportados en el cuadro anterior, se puede establecer que veintiocho profesionales del derecho participantes en la encuesta, que representan el 93.33% de la población investigada, señalan que si tiene conocimiento que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dispone tácitamente que los contratos de adhesión deben contar con la autorización expresa del usuario o consumidor, pero que el desconocimiento de esta disposición afecta a la población de usuarios.

Por otra parte, se debe mencionar que dos profesionales encuestados, esto es el 6.67% del total de la población, manifiestan que no conocen sobre esta disposición, lo que conlleva a que se afecten los derechos precautelados en esta Ley.

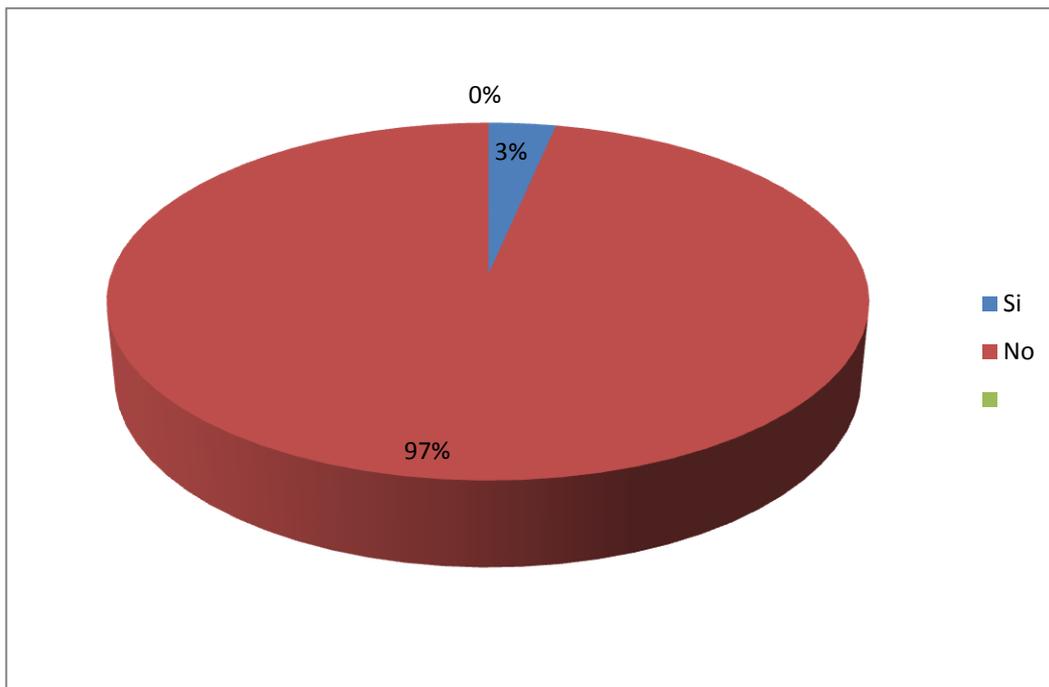
INTERPRETACIÓN:

La información que se obtiene en esta pregunta permite establecer que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor sí protege los derechos de los consumidores, pero que el desconocimiento sobre que los contratos de adhesión deben contar con la autorización expresa del consumidor o usuario para que sean renovados automáticamente afecta su protección, perjudicando los derechos e intereses de los consumidores. En realidad esta es una situación que tiene una considerable incidencia en la sociedad ecuatoriana, a juzgar por las cifras que fueron presentadas en la parte correspondiente al marco doctrinario de la presente investigación, en donde se corrobora la existencia de una gran cantidad de casos relacionados con la afectación de los derechos del consumidor.

2. ¿Conoce usted que son los contratos de adhesión?

CUADRO NRO. 2		
Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	3,3%
No	29	96,6%
TOTAL	30	100%
Fuente: Funcionarios judiciales, Abogados y Docentes		
Investigador: Giovanni Javier Ayala Gaibor		

GRÁFICO NRO. 2



ANÁLISIS:

En relación con la segunda pregunta de la encuesta, se obtiene una respuesta positiva de un solo encuestado que representan el 3.33% de la población, quien considera que en la legislación ecuatoriana si sabe con precisión de que se tratan los contratos de adhesión.

Por otro lado, está el criterio de veintinueve personas participantes en la encuesta, que corresponden al 96.67% del total de encuestados, quienes manifiestan que no saben con exactitud de que se tratan los contratos de adhesión, que están incluidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

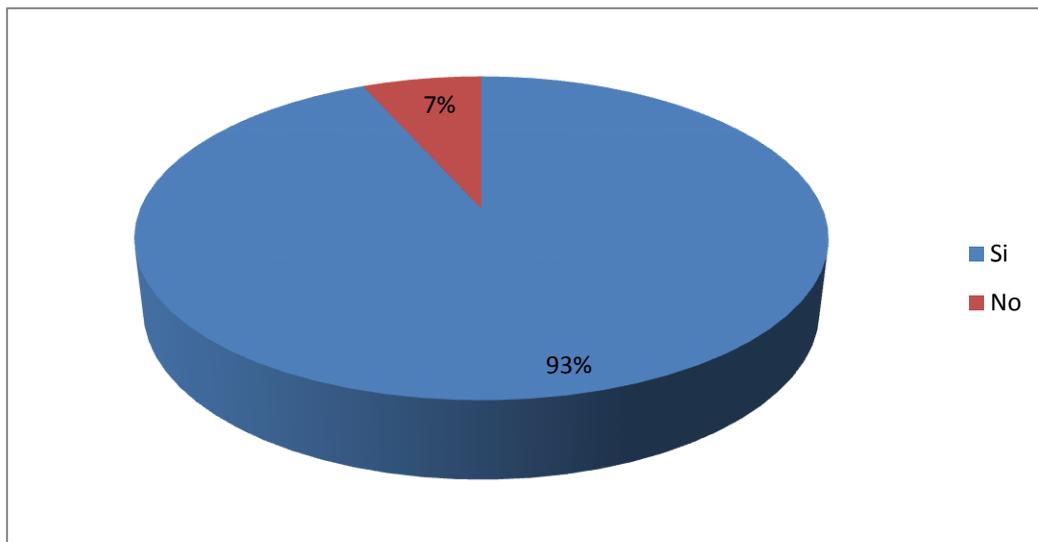
INTERPRETACIÓN:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta pregunta se establece que la mayoría de las personas participantes en la encuesta, desconocen de que se tratan los contratos de adhesión lo relacionado con los contratos de adhesión lo cual es muy preocupante, ya que el desconocimiento de la existencia estos contratos perjudica a los consumidores o usuarios. Este criterio tiene su razón de ser en que en efecto las normas jurídicas que actualmente están previstas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y en su Reglamento General, así como los preceptos contenidos en ellas no son de conocimiento público, y el escaso conocimiento que tiene la gente sobre estos, no son suficientes para regular todos los efectos jurídicos provenientes de la celebración de este tipo de contratos.

3. ¿Considera usted que las cláusulas de los contratos de adhesión establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor protegen a los consumidores o usuarios?

CUADRO NRO. 3		
Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	93,33%
No	2	6,67%
TOTAL	30	100%
Fuente: Funcionarios judiciales, Abogados y Docentes		
Investigador: Giovanni Javier Ayala Gaibor		

GRÁFICO NRO. 3



ANÁLISIS:

En cuanto a la tercera pregunta planteada en la encuesta se obtiene el criterio de veintiocho personas, que representan el 93.33% de la población investigada, en el sentido de que las cláusulas de los contratos de adhesión establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor si protegen los derechos de los consumidores.

Existen dos personas participantes en la encuesta, o sea el 6.67% que mantienen un criterio negativo respecto a la interrogante planteada.

INTERPRETACIÓN:

De la información que se obtiene en esta pregunta es posible establecer que la gran mayoría de los participantes de la encuesta están de acuerdo que las cláusulas de los contratos de adhesión protegen a los consumidores o usuarios, y

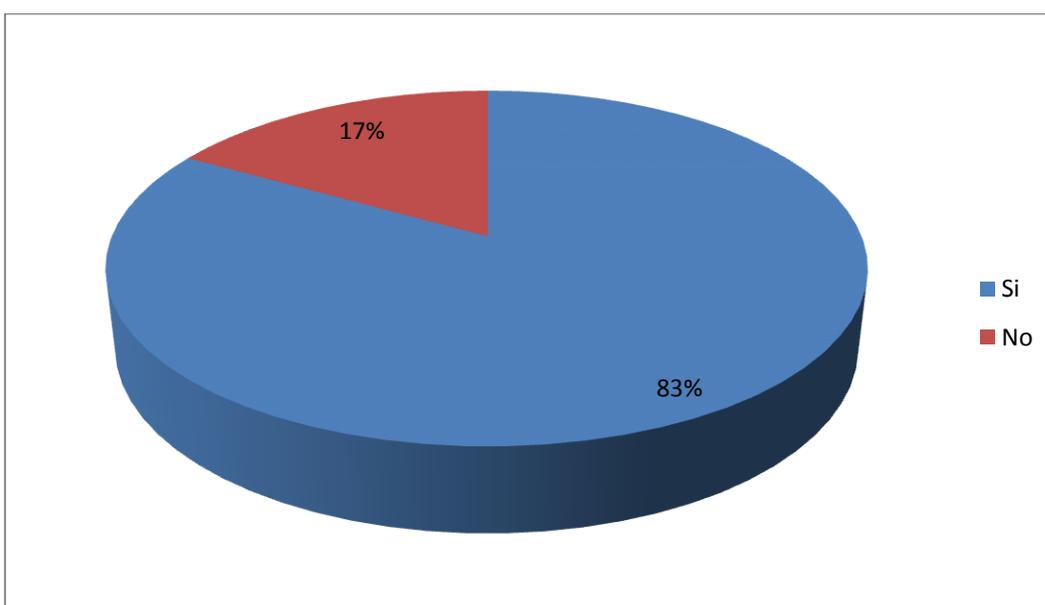
que éstos garantizan la legalidad de estos contratos y el respeto a los derechos del consumidor.

4. ¿Considera usted que la regulación jurídica del contrato de adhesión adolece de vacíos que ponen en riesgo los derechos e intereses del consumidor?

CUADRO NRO. 4		
Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	83,25%
No	5	16,75%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios judiciales, Abogados y Docentes
Investigador: Giovanni Javier Ayala Gaibor

GRÁFICO NRO. 4



ANÁLISIS:

En la cuarta pregunta planteada en la investigación se obtiene el criterio de veinticinco profesionales del derecho participantes, es decir el 83.25% del total de encuestados, en el sentido de que la regulación jurídica del contrato de adhesión, si adolece de vacíos que ponen en riesgo los derechos e intereses del consumidor.

Mientras que cinco personas participantes de la encuesta quienes corresponden al 16.75% del total de la población, contestan de forma negativa la interrogante, es decir no están de acuerdo con que la regulación jurídica del contrato de adhesión presenta vacíos, que ponen en riesgo los derechos e intereses el consumidor.

INTERPRETACIÓN:

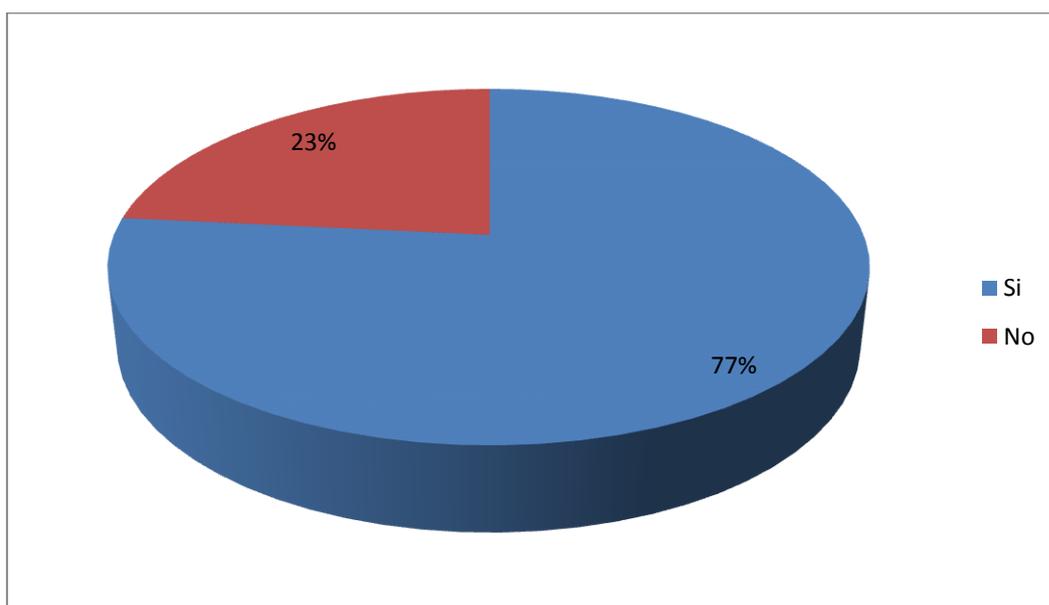
De acuerdo con la mayoría de las personas que participaron de la encuesta se puede establecer que la regulación jurídica del contrato de adhesión que se hace en la legislación ecuatoriana, adolece de vacíos que ponen en riesgo los derechos e intereses del consumidor, estos criterios se entienden porque en efecto la normativa aplicable para regular esta especie de contratos presenta algunas insuficiencias de orden legal que pueden representar un riesgo de vulneración para los derechos del consumidor, el cual no está debidamente protegido frente a los efectos derivados de esta clase especial de contratos.

5. ¿Piensa usted que considerando la aceptación de ambos contratantes para este tipo de contratos se evitaría menos confusión en el futuro, y se protegerían los derechos de los consumidores?

CUADRO NRO. 5		
Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	76.59%
No	7	23.41%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios judiciales, Abogados y Docentes
Investigador: Giovanni Javier Ayala Gaibor

GRÁFICO NRO. 5



ANÁLISIS:

En la quinta pregunta planteada en la investigación se obtiene el criterio de veintitrés profesionales del derecho participantes, es decir el 76.59% del total de encuestados, en el sentido de que se evitaría con la suscripción de ambas partes para los contratos de adhesión la regulación jurídica del menos confusión y mayor protección para los consumidores. Mientras que siete personas o sea el 23.41% opinan lo contrario.

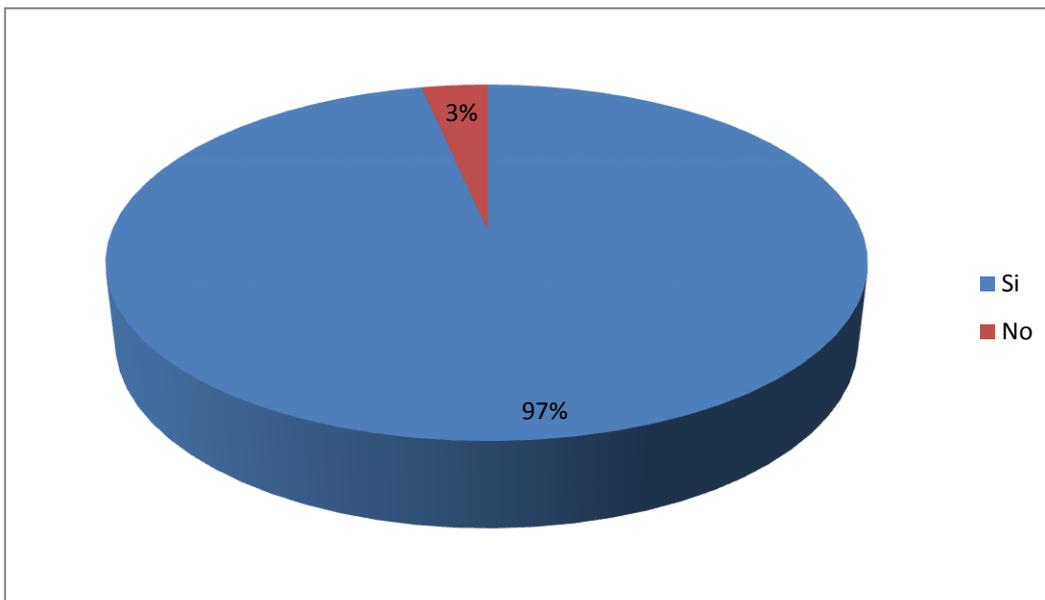
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la mayoría de las personas que participaron de la encuesta se puede establecer que si es necesario mayor entendimiento de las cláusulas en los contratos, por parte de ambos contratantes para evitar el monopolio de una de ellas para buscar su propio beneficio.

- 6. ¿Considera usted que se debería explicar de forma detallada al contratante que adquiere el servicio de una empresa el contenido del contrato de adhesión?**

CUADRO NRO. 6		
Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	96.67%
No	1	3.33%
TOTAL	30	100%
Fuente: Funcionarios judiciales, Abogados y Docentes		
Investigador: Giovanni Javier Ayala Gaibor		

GRÁFICO NRO. 6



ANÁLISIS:

En la sexta pregunta planteada en la investigación se obtiene el criterio de veintinueve profesionales del derecho participantes, es decir el 96.67% del total de encuestados, en el sentido de que se debe explicar de mejor forma el contenido del contrato de adhesión para que sea entendido a plenitud por la parte contratante; solamente un encuestado no se encontraba de acuerdo con ellos.

INTERPRETACIÓN:

Las personas encuestadas consideran que debería explicarse y hacerse constar por escrito que han entendido y que se encuentran de acuerdo con el contenido del contrato de adhesión para evitar posteriores consecuencias.

7. DISCUSIÓN

7.1 VERIFICACIÓN DE OBJETIVOS

En el proyecto de tesis se planteó los siguientes objetivos, los mismos que se verifican de la siguiente manera:

Objetivo General:

“Realizar un análisis jurídico, doctrinario, social y bibliográfico en torno a las renovaciones de contratos, realizados entre proveedores y usuarios o consumidores regulados por la Ley de Defensa al Consumidor”.

El objetivo general se verificó con el desarrollo del punto 4. REVISIÓN DE LITERATURA, en el cual desde un marco conceptual, doctrinario y jurídico, se analizó el contrato de adhesión como tal, a través de algunas definiciones importantes que se encuentran en el Marco Conceptual, también a través de la doctrina laboral así como con el estudio de las disposiciones normativas de la Constitución de la República del Ecuador, el Código Civil Ecuatoriano y la Ley Orgánica del Defensa del Consumidor.

Objetivos específicos:

- ✓ **Demostrar que existe desconocimiento de que se tratan los contratos de adhesión, lo que conlleva a la vulneración del consentimiento de las partes, como solemnidad esenciales del contrato, al no respetar su decisión para la renovación del mismo.**

Este objetivo se verificó a través de la aplicación de la encuesta, ya que en la pregunta Nro. 2 de la encuesta, en donde el 96,67% de encuestados que correspondían a 29 de las 30 personas encuestadas manifestaron desconocer sobre los contratos de adhesión, lo que conlleva a la vulneración del consentimiento de las partes al realizar la renovación del contrato sin consentimiento del consumidor o usuario, razón por la cual esta realidad debe cambiar de forma inmediata. Por lo tanto este objetivo fue cumplido.

- ✓ **Determinar que al renovarse de forma unilateral el contrato se transgrede la igualdad de las partes, así como el derecho a la información veraz y completa a los usuarios.**

Este objetivo se verificó con el desarrollo de la revisión de literatura, en donde a través de la revisión del marco jurídico en las disposiciones de rango constitucional con las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se pudo constatar que los derechos de las partes son transgredidos.

- ✓ **Proponer una reforma legal, para incluir un numeral al Art. 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para que se pueda nulificar de puro derecho la renovación de un contrato, cuando no haya aceptación expresa del consumidor.**

Este objetivo pudo ser verificado a través de la pregunta Nro. 5 de la encuesta en donde se planteó la necesidad de que este tipo de contratos cuente con la exposición de términos del contrato por parte del proveedor, así como la aceptación tácita del consumidor, puesto que la regulación jurídica del contrato de

adhesión, si adolece de vacíos que ponen en riesgo los derechos e intereses del consumidor.

7.2.- CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En el proyecto de tesis se planteó la siguiente hipótesis:

“La falta de un numeral en el Artículo 43 de la Ley de Defensa del Consumidor que faculte nulificar de puro derecho la renovación de un contrato de tipo mercantil, por falta de aceptación expresa del consumidor, ocasiona transgresiones a la igualdad ante la ley, así como vulnera los derechos de los consumidores en el Ecuador”.

Esta hipótesis pudo ser comprobada y resulta positivamente en base al análisis realizado en la revisión de literatura en donde se verificó las garantías constantes en la Constitución de la República del Ecuador, y las disposiciones injustas constantes en la Ley de Defensa al Consumidor, también pudo ser comprobada a través de la encuesta realizada, puesto que en la pregunta tres de forma especial se pudo constatar que se ha vulnerado de forma constante los derechos de los consumidores, razón por la cual esta realidad que afecta a los consumidores debe cambiar.

7.3 FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA PROPUESTA DE REFORMA

En la República del Ecuador no existe una ley que regulen correctamente los contratos de adhesión, pero si la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que

protege a los usuarios, dentro de esta ley se encuentra los referidos contratos de adhesión; sin embargo estas regulaciones son insuficientes, por cuanto han creado una problemática social entre consumidores y proveedores. Tal problemática debería ser aprovechada para la economía, pero ¿cuál es la forma de solucionar los conflictos entre consumidores y las empresas? Del presente trabajo hemos podido evidenciar las regulaciones que se han dado en otros países, como es el caso de México, lo importante es crear un equilibrio justo entre consumidores y proveedores.

Por otro lado no se deben permitir abusos por parte de estas empresas a los consumidores, al mismo tiempo es necesario responsabilizar al consumidor de sus actos; sin embargo en la actualidad, en nuestro país existe una problemática social, jurídica y económica por la falta de regulación de estos contratos.

El derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a ser debidamente informado sobre sus características y contenido, es puesto en riesgo de vulneración, debido a la celebración y utilización constante en la sociedad ecuatoriana, del denominado contrato de adhesión, que se caracteriza por ser una especie de contrato en el cual es el ofertante quien establece de manera unilateral las cláusulas del contrato, pues se utiliza generalmente formularios impresos, por lo que el consumidor queda en absoluta imposibilidad de discutir su contenido, debiendo únicamente adherirse a lo dispuesto por el ofertante.

Esta especie de contrato, se encuentra regulado en el artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

La Constitución de la República en su Capítulo Tercero cuando trata sobre los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria en su artículo 35, determina que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad, quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, y;

En la Sección Novena sobre las personas usuarias y consumidoras, artículo 52, determina que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

El artículo 11 de la Constitución en el numeral 2 entre otras cosas dispone que el Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

8.- CONCLUSIONES

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación jurídica, puedo concluir lo siguiente:

1. No existe una debida información a las personas que son los consumidores y que únicamente se encuentran con la novedad de que ha existido renovación de un contrato sin su consentimiento previo.
2. No se protege debidamente a los consumidores en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor respecto a los contratos de adhesión.
3. Los contratos de adhesión en el Ecuador son otorgados en beneficio únicamente de las empresas que los entregan.
4. El Art. 43 de la mencionada Ley es insuficiente para controlar los abusos de las empresas respecto a los contratos de adhesión.
5. Se vulneran los derechos de las personas quienes deberían tener la facultad de no consentir la renovación de un contrato y de que se nulite el mismo cuando no exista tal consentimiento.

6. Todas las personas consideran que la explicación del contenido del contrato de adhesión, evitaría más inconvenientes y reclamos posteriores a las empresas.

7. Se necesita que la aceptación sea suscrita por ambas partes que intervienen en el contrato, salvaguardando sus intereses propios.

9. RECOMENDACIONES

Al culminar la presente investigación jurídica, puedo recomendar lo siguiente:

1. **A la Asamblea Nacional:** Que al momento de expedir leyes reformativas que implementen nuevas instituciones procesales, primero se haga un estudio efectivo de los efectos jurídicos y prácticos que conllevaría tal implementación, así como la constitucionalidad de la reforma en cuestión.
2. Que se proceda a la revisión integral de la legislación ecuatoriana, con la finalidad de adecuar la normativa legal que protege a la ciudadanía en general en cuanto se refiere a la protección de los derechos de los consumidores
3. **Al Defensor del Pueblo:** Para que se trate de hacer respetar esta clase de abuso por parte de las empresas en relación a los contratos de adhesión en el Ecuador.
4. **A los Jueces de Contravenciones:** Con la finalidad de que en el conocimiento y sanción de los procesos por contravenciones que afecten a los consumidores, apliquen de manera estricta la normativa jurídica, para que se sienten precedentes que contribuyan a desarrollar una conducta comercial de respeto a las normas legales y sobre todo de respeto a los consumidores o usuarios.

5. **A los Colegios de Abogados y Direcciones del Consejo de la Judicatura:** Que se realicen seminarios de capacitación y foro de debate al momento de establecerse nuevos procedimientos en materia de defensa del consumidor, en los que se analice detenidamente su trámite y sus efectos jurídicos.

6. **A los integrantes de la sociedad ecuatoriana:** Con la finalidad que adoptemos un comportamiento responsable como consumidores y denunciemos los abusos o excesos que seamos objeto por parte de quienes nos venden productos o servicios que necesitamos, pero que también deben ser respetuosos para cumplirlos como manda la ley.

7. **A los estudiantes de Derecho:** Que se inclinen por realizar investigaciones jurídicas tendientes a eliminar instituciones jurídicas que sean atentatorias a los derechos de las personas.

9.1 PROPUESTA JURÍDICA DE REFORMA LEGAL

H. ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR

El pleno:

Considerando:

Que, la Constitución de la República en su Art. 66 numeral 16, entre los derechos de libertad garantiza a las personas el derecho a la libertad de contratación;

Que, el Art.27 numeral 10 de la Ley de Regulación y Control del Poder de Mercado, determina como práctica desleal contraria a los usos o costumbres honestos en el desarrollo de actividades económicas, la suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores, conforme manda la ley:

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Art. 4 numeral 4, reconoce a los consumidores el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como a sus precios, características, calidad y condiciones de contratación.

Que, para la prestación de servicios como medicina prepagada, telecomunicaciones en general, servicios financieros, seguros de salud y de vida y otros que se elaboran los llamados contratos de adhesión donde son los proveedores los que imponen unilateralmente las condiciones de la relación jurídica, sin que el consumidor o cliente, para celebrar el contrato haya discutido su contenido.

Que, el Art. 1454 del Código Civil, el contrato es el acuerdo de voluntades por el que las partes se comprometen a cumplir una obligación jurídica dentro determinado período llamado plazo, el mismo que concluye en su fecha de vencimiento;

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor determina los casos sobre los cuales las cláusulas o estipulaciones contractuales son las de pleno derecho, pero no contempla disposición alguna respecto de las renovaciones de los contratos;

Por las consideraciones expuestas y en uso de la facultad concedida a la Asamblea Nacional por el Art. 120 numeral 6 de la Constitución de la República del Ecuador, expide la siguiente:

REFORMA A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 1.- En el Art. 43, después del numeral 8, agréguese un numeral que diga lo siguiente:

"Impongan la renovación automática de los contratos sin que previamente haya existido la aceptación expresa del consumidor".

Artículo Final-- La presente Ley entrará en vigencia a partir de su **publicación en el Registro Oficial**

Es dado en Quito, a los diez días del mes de diciembre del año dos mil catorce

.....

PRESIDENTA DE LA ASAMBLEA NACIONAL

.....

SECRETARIO

10.- BIBLIOGRAFÍA

1. Alterini Atilio Aníbal, et al, Contratación Contemporánea en El Derecho del Consumidor y la Contratación Contemporánea por Yuri Vega Mere, Bogotá Colombia, Editorial Temis S.A., 2001.
2. Barbier Eduardo A, Mecanismo de solución de conflictos para la defensa del consumidor, Bogotá- Colombia, El Navegante, 1998.
3. CABANELLAS Guillermo, Diccionario Enciclopédico de derecho Usual, Tomo V, Edición 28, Editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, Pág. 466.
4. Carrasco Blanc Humberto Rolando, Contratación electrónica y contratos informáticos, Santiago- Chile, Editorial La Ley, septiembre 2000.
5. Claro Solar Luis, Explicaciones del Derecho Civil Chileno y Comparado, De las Obligaciones, Tomo XII, Editorial Jurídica de Chile, 1979, Santiago de Chile – Chile.
6. Constitución de la República del Ecuador 2008.
7. Dhery Prieto Melgarejo, Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en Revista de Derecho Comparado, Cláusulas abusivas, Tomo II, Buenos Aires- Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, s/a.
8. Diccionario de Marketing, Edición 1999 – Coordinador general Bruno Pujol Begochea-Madrid España, pag. 195.
9. El Contrato de tiempo compartido, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá 2002 (B) <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-44.pdf>(24/01/2012)
10. Farina Juan M, Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 y del decreto reglamentario 1798/94, Buenos Aires –Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2006.

11. Favier, Eduardo M: "Problemática legal del tiempo compartido" – Errepar - DSE - N° 151 - 2000 - T. XI p 58.
12. Gaceta Judicial. Año LXIX.
13. Ghersi Carlos Alberto, Contratos de Consumo, Buenos Aires-Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2005.
14. Lema Devesa Carlos, Estudios Jurídicos en Homenaje al Profesor Aurelio Menéndez, La Publicidad Engañosa en el Moderno Derecho Español, 1996, Madrid – España
15. Ley Federal de Protección al Consumidor, México
16. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador,2014.
17. López Santos Oscar, Las organizaciones públicas de defensa del consumidor en España, Bogotá Colombia, s/e 1998.
18. Mosset Iturraspe Jorge, Defensa del consumidor, Buenos Aires –Argentina Rubinzal-Culzoni, 1993.
19. Reyes López María José, Competencias del estado y de las Comunidades Autónomas en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, Valencia-España, Tirant lo Blanch, 2002.
20. Schvartz Liliana, Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, Buenos Aires –Argentina, García Alonso, 2005.
21. Stiglitz Gabriel A, Incumplimiento contractual y daño moral al consumidor, Buenos Aires-Argentina, Jurris, 1994.
22. Stiglitz Rubén S, Régimen sobre las cláusulas abusivas en la Ley de Defensa del Consumidor, en Derecho del Consumidor Stiglitz, Gabriel A, Buenos Aires Argentina, Juris 1994.

23. Tiempo Compartido, Universidad Nacional Autónoma de México D.F., 2002.
24. WRAY Alberto, Revista Jurisdctio. No- 1-2000. El Debido Proceso en la Constitución Informe a la Junta Directiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, años 1999-2006
25. www.derecholaquia2000.com
26. www.encyclopediajuridica.com
27. www.javeriana.edu.co
28. www.jurisblogeducativo.blogspot.com
29. www.revistajuridicaonline.com

11. ANEXOS

11.1 Proyecto de Investigación Aprobado.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA



CARRERA DE DERECHO

TEMA:

**“ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO
DEL ART. 43 DE LA LEY ORGÁNICA DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR,
PROPUESTA DE REFORMA.”**

*Proyecto previo a la obtención del
Título de Abogado*

POSTULANTE: GIOVANNY JAVIER AYALA GAIBOR

**LOJA – ECUADOR
2014**

1. TEMA

“ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL ART. 43 DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROPUESTA DE REFORMA.”

2. PROBLEMA

En las operaciones económicas se celebran contratos de adhesión en los que se estipula que a la conclusión de los mismos se entenderán renovados automáticamente si no ha existido objeción por parte del consumidor o cliente, siendo una práctica mercantil donde la vigencia del contrato está dado por la omisión y no por el consentimiento expreso de uno de los contratantes.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor determina los casos en los cuales las cláusulas o estipulaciones contractuales son nulas de pleno derecho, pero no contempla disposición alguna respecto de las renovaciones de los contratos.

El Código Civil estipula en su Art. 1454 que el contrato es el acuerdo de voluntades por el que las partes se comprometen a cumplir una obligación jurídica dentro de un periodo determinado llamado plazo, el mismo que concluye en su fecha de vencimiento.

Por otro lado la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Art. 4 numeral 4, reconoce a los consumidores el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre bienes y servicios ofrecidas en el mercado, así como a sus precios, características, calidad y condiciones de contratación.

Pero la realidad es otra, para la prestación como medicina prepagada, telecomunicaciones en general, servicios financieros, seguros de salud y de vida, y otros se elaboran los llamados contratos de adhesión, donde son los proveedores los que imponen unilateralmente las condiciones de la relación jurídica, sin que el consumidor o cliente, para celebrar el contrato haya discutido su contenido.

Por ello la necesidad de incluir en la legislación la posibilidad de nulitar de puro derecho la renovación de los contratos, cuando no haya existido aceptación expresa del consumidor.

3. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de índole investigativo, se debe al interés de la Universidad Nacional de Loja por formar profesionales con conocimientos científicos y espíritu socio-humanista, especialmente en la Modalidad de Estudios a Distancia, teniendo como principal propósito la vinculación de la comunidad educativa universitaria con la sociedad.

Siendo la Modalidad de Estudios a Distancia una de las principales promovedoras de nuevos conocimientos dentro de todas sus carreras y en especial la carrera de Derecho, la misma que propicia espacios encaminados a mejorar el sistema judicial de nuestro país.

Luego de un análisis de la normativa respecto a los derechos de los consumidores de ser Informados de todas las condiciones para las estipulaciones, en cuanto a las adhesiones y renovaciones, cuando se ha venido manteniendo estas prácticas ya de forma continúa sin contar con el consentimiento del cliente o consumidor.

Los beneficios obtenidos como producto de la ejecución del presente proyecto serían una base fundamental para la toma de decisiones en cuanto a políticas dirigidas a mejorar el sistema judicial y de forma especial las leyes más sensibles de nuestro ordenamiento jurídico. De esta manera esperamos lograr beneficios significativos para la innovación de las leyes concernientes al derecho del consumidor, y contribuir con alternativas que permitan alcanzar el buen vivir, tal como lo ordena la Constitución, y así un país diferente.

La realización de la presente tesis es factible, porque cuento con la bibliografía necesaria para realizarla, considerándome además la importancia jurídica que la misma posee dentro de nuestra sociedad.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Realizar un análisis jurídico, doctrinario, social y bibliográfico en torno a las renovaciones de contratos, realizados entre proveedores y usuarios o consumidores regulados por la Ley de Defensa al Consumidor.

4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Demostrar que existe vulneración al consentimiento de las partes, como solemnidad esenciales del contrato, al no respetar su decisión para la renovación del mismo.
- ✓ Determinar que al renovarse de forma unilateral el contrato se transgrede la igualdad de las partes, así como el derecho a la información veraz y completa a los usuarios.
- ✓ Proponer una reforma legal, para incluir un numeral al Art. 43 de la Ley de Defensa al Consumidor, para que se pueda nulitar de puro derecho la renovación de un contrato, cuando no haya aceptación expresa del consumidor.

5. HIPÓTESIS

La falta de un numeral en el Artículo 43 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que faculte nulificar de puro derecho la renovación de un contrato de tipo mercantil, por falta de aceptación expresa del consumidor, ocasiona transgresiones a la igualdad ante la ley, así como vulnera los derechos de los consumidores en el Ecuador.

6. MARCO TEÓRICO

Antecedente del Contrato de Adhesión

*“Es la problemática jurídico-económica, es decir que el derecho contractual tradicional era la creencia de que los contratantes tienen la libertad contractual, a través del contrato clásico, cuya teoría habla de "una equivalencia de partes y prestaciones", esto es que ambas partes contratan en el contenido del mismo. Posteriormente surge la contratación en masa en la economía moderna rompiendo con esta forma de contratar ya que la contratación en masa es a través de cláusulas preestablecidas por una empresa o empresas, impidiendo así al posible cliente modificar algo en su contenido”.*⁶⁰

Definición del Contrato de Adhesión.

Esto pues una de las partes contratantes, generalmente el concedente, situado por razones diversas en una posición económica más fuerte que su co-contratante, impone las condiciones del contrato, el que propone en bloque, quedándole solo a este último, aceptarlo o no en su totalidad.

Sin embargo la concesión mercantil es distinta de los contratos de adhesión, pues ambas empresas suelen ser económicamente importantes e independientes, de manera que el concesionario no tiene por qué pactar la concesión mercantil en las mismas condiciones que el que contrata la luz, el servicio de prestación de agua o un seguro. Por otra parte, la nota de la uniformidad no se cumple con el mismo rigor que en los supuestos de contratos de adhesión típicos, pues si bien hay una parte del contenido de estos contratos que será uniforme para todos los concesionarios, cada uno de éstos podrá pactar las condiciones y modos de venta que exijan las peculiaridades y circunstancias de su empresa de reventa.

“Es aquel contrato que se redacta por una sola de las partes y el aceptante simplemente se adhiere o no al mismo, aceptando o rechazando el contrato en su

⁶⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_adhesi%C3%B3n

integridad. Se lo suele llamar "contrato de adhesión" confundiendo el tipo de contrato con la forma de celebración. Un contrato de consumo es celebrado por adhesión. Si bien la celebración por adhesión suele darse en contratos de consumo no queda excluida en la contratación singular entre oferente y aceptante. Ejemplos claros de contratos por adhesión son los llamados *contratos de suministro* de servicios públicos (energía eléctrica, agua corriente, gas, telefonía, etc.) o la mayoría de los contratos de seguro y contratos bancarios".⁶¹

Características del Contrato de Adhesión

El contrato por adhesión se separa del concepto tradicional de contrato que requiere de un acuerdo de voluntades. El principal problema que plantean estos contratos es el relativo a la validez del consentimiento. En el Derecho Civil y mercantil tradicional, el consentimiento contractual se entendía como el resultado de una relación bilateral equilibrada entre dos o más personas, las cuales llegaban a un entendimiento que se reflejaba en las cláusulas del contrato.

Esta relación equilibrada se rompe con la aparición del contrato por adhesión. La entidad que vende el bien o presta el servicio ofrece el mismo a través de un contrato masivo e innegociable, y el consumidor debe elegir entre aceptar el bien con todas sus cláusulas o no hacerlo, lo que supone una debilidad del sustrato contractual. Esto provoca dos dudas muy importantes acerca del consentimiento:

- *“En algunos casos en los que lo que se contrata es un servicio esencial (agua, combustibles, etc.) el consumidor no tiene capacidad de negarse a firmar las condiciones, dado que no tiene otra opción para conseguir el producto esencial (y más en el caso de monopolio). Esto provoca la duda de si existe verdaderamente un consentimiento en ese caso.*
- *En otros casos, el consumidor elige comprar el producto o servicio, pero es muy poco habitual que realmente entre a valorar las cláusulas del contrato que está firmando. En muchas ocasiones las cláusulas se encuentran redactadas de forma oscura, y en otras ni siquiera están a su disposición*

⁶¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_adhesi%C3%B3n

*en el momento de la firma. Por último, muchos consumidores omiten su lectura a sabiendas de que no cabe negociación*⁶².

Esto ha planteado muchos problemas jurídicos, que en general se han ido encarrilando a través de distintas soluciones:

- *“En general se entiende que el contrato por adhesión es válido. Cualquier otra opción provocaría la paralización del mercado, y sería imposible el tráfico económico actual sin este tipo de contratos, favoreciendo la simplicidad, la rapidez y el tráfico económico general. Sin embargo, se reconoce la especial debilidad del consumidor, ya que la parte oferente impone su fórmula contractual lo que puede llevar a situaciones de abuso generándose una reacción jurídica para evitar de forma cautelar la incorporación de cláusulas abusivas y desconocidas por el adherente.*
- *Las vías a través de las cuales se da protección al consumidor son mediante la prohibición de las cláusulas abusivas, que son nulas de pleno Derecho, y a través de la vigilancia por las instituciones públicas de la actuación de las empresas.*
- *En algunos casos, la comercialización de productos esenciales se regulan directamente por el estado mediante normas imperativas, de forma que el estado suplanta el consentimiento de las partes y lo sustituye por una relación jurídica regulada previamente de forma equilibrada. El intervencionismo puede tener distintos grados, y puede abarcar la casi totalidad de la relación contractual*⁶³.

Cláusulas abusivas del contrato de adhesión

⁶² O’Callaghan, X. (2000). "Condiciones generales de los contratos y las cláusulas abusivas (a la luz de la Ley 7/1998, de 13 de abril)", Estudios de Consumo, nº 54.[O’Callaghan, X. (2000)]. "Condiciones generales de los contratos y las cláusulas abusivas (a la luz de la Ley 7/1998, de 13 de abril)", Estudios de Consumo, nº 54, p. 81.

⁶³ O’Callaghan, X. (2000). "Condiciones generales de los contratos y las cláusulas abusivas (a la luz de la Ley 7/1998, de 13 de abril)", Estudios de Consumo, nº 54.[O’Callaghan, X. (2000)]. "Condiciones generales de los contratos y las cláusulas abusivas (a la luz de la Ley 7/1998, de 13 de abril)", *Estudios de Consumo*, nº 54, p. 81.

Dentro de la protección contractual existen tres situaciones que la legislación individual de cada país debe solucionar para esquematizar adecuadamente esta protección. Estas son: cuál es el ámbito de protección contra las cláusulas abusivas, cuáles son las cláusulas abusivas, y cuál es la sanción de las cláusulas que son consideradas abusivas.

“El ámbito de protección contra las cláusulas abusivas varía sustancialmente en cada uno de los sistemas legales. Sin embargo, existen a su vez otros elementos que deben estar claramente definidos. En algunos sistemas la ley protege únicamente ciertas cláusulas dentro de los contratos. Por citar un ejemplo, la Ley Francesa de 1978 protege únicamente las cláusulas relativas al precio, al pago, a la extensión de las responsabilidades, a las condiciones de ejecución, y a la rescisión. Por su parte, en Ecuador la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor otorga una protección general a todas las cláusulas de los contratos de adhesión y no únicamente a determinadas cláusulas. Otro elemento que varía dependiendo del sistema legal es el relativo a las partes que se benefician de la protección contractual. En algunos sistemas no todas las partes se benefician de la protección contractual, limitándose ésta a ciertos consumidores. En Ecuador, al igual que en Alemania, la protección contractual beneficia a todas las partes que se adhieren a un contrato. Esta protección contractual es definitivamente más avanzada que aquella que protege a un grupo restringido de personas. Más aun, en determinados sistemas no se admite que las personas jurídicas se beneficien de esta protección, sin embargo en Ecuador la protección contractual beneficia también a las personas jurídicas”⁶⁴.

Finalmente, otro elemento que debe estar adecuadamente definido el momento de establecer el ámbito de protección contra las cláusulas abusivas, es: **si éstas pueden presentarse en cualquier tipo de contrato, o únicamente en los contratos de adhesión.** La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siguiendo criterios desarrollados y apoyándose en los principios de la protección contractual, restringe esta protección únicamente a los contratos de adhesión, pues es en este tipo de contratos en los que las partes están en evidente desigualdad.

⁶⁴ <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechocivil/2005/11/24/los-contratos-de-adhesion>

La Directiva Europea de 1993 definió las cláusulas abusivas de la siguiente manera: "una cláusula es abusiva cuando a pesar de la exigencia de buena fe, provoca, en detrimento del consumidor, un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones originados por el contrato".⁶⁵ En esencia, las cláusulas abusivas carecen de equivalencia entre la parte que predispone las cláusulas y la parte adherente.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

“Art. 41.- El Contrato de Adhesión.- El contrato de adhesión deberá estar redactado con caracteres legibles, no menores a un tamaño de fuente de diez puntos, de acuerdo a las normas informáticas internacionales, en términos claros y comprensibles y no podrá contener remisiones a textos o documentos que, no siendo de conocimiento público, no se faciliten al consumidor previamente a la celebración del contrato.

Cuando en un contrato de adhesión escrito con determinado tamaño de caracteres existiese además, textos escritos con letras o números significativamente más pequeños, éstos se entenderán como no escritos. Las partes tienen derecho de que se les entregue copias debidamente suscritas y sumilladas de los contratos y todos sus anexos. Si no fuere posible hacerlo en el acto por carecer de alguna firma, el proveedor entregará de inmediato una copia así entregada se tendrá por el texto fidedigno de lo pactado para todos los efectos legales”⁶⁶.

El contrato de adhesión se describe en esta ley, poniendo reglas respecto a de qué forma debe estar redactado, puesto que la uniformidad es la que debe respetarse siempre, en relación al tamaño de sus letras, de forma clara y precisa y fidedigno.

⁶⁵ <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechocivil/2005/11/24/los-contratos-de-adhesion>

⁶⁶ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Ley Nro. 21. Registro Oficial Nro 116. 10 de julio del 2000.

“Art. 42.- Idioma Oficial.- Los contratos de adhesión a las actividades regidas por la presente ley, deberán estar escritos en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos, no producirán efecto alguno respecto del consumidor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, en los contratos impresos o formularios prevalecerán las cláusulas que se agreguen, por sobre las del formulario, siempre que el consumidor lo apruebe por escrito. Las condiciones de la oferta se entienden siempre incorporadas al contrato⁶⁷.

Este artículo que ha sido transcrito de la ley habla del idioma castellano, que es el oficial en nuestro país que debe ser redactado, así como la excepcionalidad de que podrán utilizarse otro tipo de palabras siempre y cuando se trate de palabras adaptadas al castellano.

“Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

- 1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;*
- 2. Impliquen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;*
- 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*
- 4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;*
- 5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;*
- 6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, exepcto cuando tal resolución o*

⁶⁷ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Ley Nro. 21. Registro Oficial Nro 116. 10 de julio del 2000.

modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor,

- 7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que suscriba el contrato, o sean ilegibles;*
- 8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,*
- 9. Cualquier otra cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.*

Lo determinado en el presente artículo incluye a los servicios que prestan las Instituciones del Sistema Financiero⁶⁸.

Este artículo es base fundamental de mi trabajo investigativo si analizamos cada uno de los numerales, no podemos observar ningún numeral que hable que debería nulitarse si no existe aceptación expresa del consumidor, porque si bien es cierto es un contrato de adhesión, también es verdad que debe existir consentimiento y aceptación de ambas partes, por ello la necesidad de incluirlo.

⁶⁸ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Ley Nro. 21. Registro Oficial Nro 116. 10 de julio del 2000.

7. METODOLOGÍA

Durante la realización del proyecto de investigación será necesaria la utilización de algunos métodos y técnicas de recolección de datos que me servirá para el análisis de la investigación, entre ellos describiré los más importantes:

Método Científico.- El método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre.

Método Inductivo.- El cual pretende obtener las conclusiones generales a partir de premisas particulares, es el más usual permite distinguir cuatro hechos más importantes: Primero la observación de los hechos, para luego realizar su análisis y clasificación de lo cual se podrá analizar la hipótesis que brinda una solución al problema planteado mediante diversas observaciones, para a continuación realizar la derivación inductiva la cual permitirá llegar a la generalización y contrastación de los hechos, la cual resulte general para todos los eventos de la misma clase. Este método es ir de lo particular a lo general es decir de una parte concreta a la forma general de esta parte.

Para ello utilizaré dos técnicas de investigación como son: la *Observación*, la cual permitirá ver las circunstancias en las que se debe actuar para resolver el problema de investigación mediante la obtención de datos confiables a través de la observación de los hechos respecto a lo que sucede en la sociedad en la cual estamos involucrados. A más de la observación se aplicara la técnica de la encuesta mediante la cual recopilaré la información más detallada de la población incluida en el tema de la investigación, y a través de la cual buscaré la comprobación de los objetivos e hipótesis de la investigación propuesta, además con entrevistas a profesionales del derecho y padres de familia que estén en la obligación de prestar alimentos.

La adecuada planificación y desarrollo de las técnicas y métodos planteados nos permiten establecer el esquema preliminar siguiente sobre el cual se redactará el informe final de mi investigación.

ESQUEMA PROVISIONAL DE LA TESIS

- I PORTADA
- II CERTIFICACIÓN
- III AUTORÍA
- IV CARTA DE AUTORIZACIÓN
- V DEDICATORIA
- VI AGRADECIMIENTO
- VII TABLA DE CONTENIDOS:

- 1. Título
- 2. Resumen
 - 2.1 Abstract
- 3. Introducción
- 4. Revisión de literatura
 - 4.1 Marco Conceptual
 - 4.2 Marco Doctrinario
 - 4.3 Marco Jurídico
 - 4.3.1 Legislación Comparada
- 5. Materiales y Métodos
 - 5.1 Materiales utilizados
 - 5.2 Métodos
 - 5.3 Procedimientos y técnicas
- 6. Resultados
 - 6.1 Resultados de la aplicación de encuestas
 - 6.2 Resultados de la aplicación de entrevistas
 - 6.3 Estudio de casos
- 7. Discusión
 - 7.1 Verificación de Objetivos
 - 7.2 Contrastación de Hipótesis

7.3 Fundamentación jurídica para la propuesta de reforma legal

8. Conclusiones

9. Recomendaciones

9.1 Propuesta de Reforma Jurídica

10. Bibliografía

11. Anexos

8. CRONOGRAMA

FASES DE LA INVESTIGACIÓN	SEPTIMBRE				OCTUBRE				NOVEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del tema		X														
Planificación de la investigación			X													
Presentación del tema y problemática			X													
Desarrollo del proyecto (Tema, Problemática, Justificación, Objetivos, Hipótesis, Metodología, Cronograma, Presupuesto y financiamiento, Bibliografía)				X	X	X										
Envío del proyecto de investigación con todos sus elementos							X									
Desarrollo y ejecución del borrador final de la investigación (Introducción, metodología, presentación información doctrinaria y jurídica, presentación de resultados, conclusiones, recomendaciones, propuesta jurídica, bibliografía)								X	X	X	X	X				
Entrega del borrador final													X			
Revisión, asesoría y corrección														X	X	
Socialización de la investigación																X

9. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

9.1 PRESUPUESTO

ÍTEM	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Precio total
1. Equipo				
Computador	U	0,25	900	225,00
Impresora	U	0,30	150	45,00
Escáner	U	0,15	120	18,00
Subtotal				288,00
2. Personal de apoyo				
Encuestador (1)	H	40	1,75	70,00
Analista - Digitador (1)	H	120	2,50	300,00
Subtotal				370,00
3. Material de oficina				
Pen drive	U	1	20,00	20,00
Bibliografía	U	4	100,00	400,00
Tinta negra	U	1	10,00	10,00
Tinta de color	U	1	15,00	15,00
Folders	U	5	0,30	2,00
Papel bond A4	U	100	0,02	2,00
Anillado, empastado	U	7	50,00	350,00
Copias de documentos	U	50	0,02	1,00
Útiles de oficina (varios)	Gbl	1	15,00	15,00
Subtotal				835,00
4. Gastos varios				
Consultas de Internet	Hora	10	0,80	8,00
Gastos de movilización y transporte	Gbl	4	100,00	400,00
Subtotal				408,00
4. Imprevistos				
Varios (10% presupuesto)				100,00
Subtotal				100,00
PRESUPUESTO TOTAL				2001,00

9.2 FINANCIAMIENTO

Los gastos de la presente tesis, serán cubiertos en su totalidad por la postulante.

10. BIBLIOGRAFÍA

1. Constitución de la República del Ecuador. Corporación de Estudios y Publicaciones. Año 2008.
2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Ley Nro. 21. Registro Oficial Nro. 116. 10 de julio del 2000.
3. <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derecho-civil/2005/11/24/los-contratos-de-adhesion>
4. O'Callaghan, X. (2000). "Condiciones generales de los contratos y las cláusulas abusivas (a la luz de la Ley 7/1998, de 13 de abril)", Estudios de Consumo, nº 54.[O'Callaghan, X. (2000)]. "Condiciones generales de los contratos y las cláusulas abusivas (a la luz de la Ley 7/1998, de 13 de abril)", *Estudios de Consumo*, nº 54
5. http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_adhesi%C3%B3n
6. MANTILLA MOLINA, Roberto. "Derecho Mercantil". 29ª. Ed. Editorial Porrúa. México. 2001.
7. Barrera Graf, Jorge, "Tratado de Derecho Mercantil, vol. I, Ed. Porrúa, S.A., México, 1957.
8. Vásquez del Mercado, Oscar. "CONTRATOS MERCANTILES". Editorial Porrúa, S.A. México, 1994
9. Calvo M. Octavio y Puente y F. Arturo. "Derecho Mercantil" Editorial Banca y Comercio, México 1995
10. Garrigues, Joaquín "Curso de Derecho Mercantil", Editorial Porrúa, S.A. México, 1987

11.2 Formato de Encuesta



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

ESTIMADO PROFESIONAL, SIRVASE CONTESTAR LA SIGUIENTE ENCUESTA, CON LA FINALIDAD DE REALIZAR MI TRABAJO DE TESIS:

1. ¿Tiene conocimiento que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece cláusulas prohibidas en los Contratos de adhesión?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

.....
.....

2. ¿Considera usted que la Ley de Defensa al Consumidor regula adecuadamente los contratos de adhesión?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

.....
.....

3. ¿Cree usted que es necesario que se incorpore la regularización de los contratos de adhesión, con la debida legalidad de las cláusulas contractuales y de los derechos del consumidor?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

.....
.....

4. ¿Considera usted que la regulación jurídica del contrato de adhesión adolece de vacíos que ponen en riesgo los derechos e intereses del consumidor?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

.....
.....

5. ¿Piensa usted que considerando la aceptación de ambos contratantes para este tipo de contratos se evitaría menos confusión en el futuro?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

.....
.....

6. ¿Considera usted que se debería explicar de forma detallada al contratante que no es dueño de la empresa el contenido del contrato de adhesión?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

.....
.....

Gracias por su colaboración

12. INDICE

Certificación.....	II
Autoría.....	III
Carta de Autorización.....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
Tabla de Contenidos	VII
1. TÍTULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
2.1 Abstract.....	4
3. .INTRODUCCIÓN.....	6
4. REVISIÓN DE LITERATURA	8
4.1 MARCO CONCEPTUAL.....	8
4.1.1 ..Consumidor.....	8
4.1.2 Derechos del Consumidor.....	9
4.1.3 Consumo.....	11
4.1.4 Contrato o Convención.....	12
4.1.5 Contrato de Adhesión	14
4.1.6 Contrato de Tiempo Compartido	19
4.1.7 Proveedor.....	20
4.2 MARCO DOCTRINARIO.....	22
4.2.1 Antecedentes históricos y evolución de la defensa del consumidor	22
4.2.2 Origen del Contrato de Adhesión o por adhesión.....	24
4.2.3 Contratos de adhesión y desigualdad socioeconómica entre las partes.....	25
4.2.4 Diferentes casos de Contratos de Adhesión.....	26
4.2.5 Condiciones Generales o particulares impuestas por una de las partes	27
4.2.6 Naturaleza del Contrato de Adhesión	31
4.2.7 Forma del Contrato de Adhesión.....	36

4.3	MARCO JURÍDICO	41
4.3.1	Constitución de la República del Ecuador.....	41
4.3.2	Código Civil Ecuatoriano.....	44
4.3.2.1	Clasificación Legal de los Contratos.....	47
4.3.3	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	51
4.3.4	Procedimiento ante los Jueces de Contravenciones.....	58
4.3.5	Terminación de los Contratos de Adhesión.....	60
4.4	Legislación Comparada	61
4.4.1	Legislación de México.....	61
4.4.2	Legislación de Colombia.....	62
4.4.3	Legislación de Chile.....	63
5.	MATERIALES Y MÉTODOS	66
5.1	Materiales	66
5.2	Métodos Utilizados	66
5.3	Técnicas y Procedimiento	67
6.	RESULTADOS	69
6.1	Resultados de la Encuesta	69
7.	DISCUSIÓN	80
7.1	Verificación de Objetivos	80
7.2	Contrastación de Hipótesis	82
7.3	Fundamentación Jurídica de la Propuesta de Reforma. .	82
8.	CONCLUSIONES	85
9.	RECOMENDACIONES	87
9.1	Propuesta Jurídica de Reforma Legal	89
10.	BIBLIOGRAFÍA	92
11.	ANEXOS	95
11.1	Proyecto de Investigación Aprobado	95
11.2	Formato de Encuesta	114
12.	INDICE	116