

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Trabajo de fin de carrera titulado:

**"LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO"**

Realizado por:

CAROLINA GUAMÁN

Director del proyecto:

PhD. MIGUEL GARCIA

Como requisito para la obtención del título de:

ABOGADO

Quito D.M.,

Enero 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, **Rebeca Carolina Guamán García**, con cédula de identidad No. 070240360-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la **UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Rebeca Carolina Guamán García
C.C. 070240360-1

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios, mi guía y fortaleza. A la memoria de mi amado padre, mi ángel guardián, tu ausencia física ha sido superada por la memoria de tus sabios consejos mientras te tuve a mi lado, sé que desde el cielo estarás compartiendo esta alegría conmigo.

A mi madre, tu incansable lucha ante la adversidad son el mejor modelo de tenacidad, perseverancia y esfuerzo.

A mi querido hermano, pilar fundamental sin el cual no hubiera alcanzado esta meta, gracias por tu apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a familiares y amigos que de una u otra forma han colaborado y motivado a la culminación de la presente investigación.

En especial, quiero expresar mi agradecimiento a mi hermano por el apoyo brindado, sin el cual no hubiera sido posible culminar este proyecto.

Mi gratitud para el Dr. Miguel García, así como también para los doctores Gabriel Galán y Johanna Ponce, por su guía y asistencia.

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad fortalecer el conocimiento de los Derechos de los Consumidores y de los organismos encargados de velar por el cumplimiento de estos derechos en nuestro país. Para el efecto, se ha realizado el estudio de la normativa en torno al tema de la defensa del consumidor, analizando el papel que cumple el Estado frente a estos derechos a través de sus distintas instituciones.

Adicionalmente, mediante un estudio comparativo entre las leyes de defensa al consumidor de Ecuador, Colombia y Argentina, se establecerán conceptos comunes y diferencias entre estas legislaciones, lo cual permitirá establecer mecanismos para mejorar la protección de estos derechos en nuestro país.

Ante lo expuesto, se procederá en primera instancia a realizar el estudio de la doctrina sobre la temática, tomando como referencia a autores como: Stiglitz Gabriel, quien estudia el comportamiento del consumidor; y, como el tratadista Farina Juan, el cual aborda la temática de defensa del consumidor desde un punto de vista contemporáneo considerando la dinámica comercial, la competitividad y el avance de la tecnología como factores que en la actualidad determinan mayores riesgos para los consumidores.

Palabras claves: Consumidor, Proveedor, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Organismos de Control.

ABSTRACT

This research aims to strengthen knowledge of Consumer Rights and agencies enforce these rights in our country. To this end, it has made the study of the rules on the issue of consumer protection, analyzing the role of the State address these rights through its various institutions, particularly in administrative proceedings.

Additionally, through a comparative study between the consumer protection laws of Ecuador, Colombia and Argentina, common concepts and differences between these laws are established, which will establish mechanisms to improve the protection of human rights in our country.

Given the above, we proceeded in the first instance to the study of the doctrine on the subject, with reference to authors such as Gabriel Stiglitz, who studies consumer behavior; and, as the essayist John Farina, which addresses the issue of consumer protection from a contemporary point of view considering the commercial dynamics, competitiveness and the advancement of technology as factors that currently determine major risks for consumers.

Keywords: Consumer, Supplier, Organic Law on Consumer Protection, Control Agencies.

INDICE GENERAL:

Título.....	I
Declaración Juramentada.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	V
Astract.....	VI
Índice General.....	VII
Capítulo I (Generalidades y Conceptos).....	01
1.1.Introducción.....	01
1.2. Justificación del Tema.....	04
1.3. Objetivos del Trabajo.....	05
1.3.1. Objetivos Generales.....	05
1.3.2. Objetivos Específicos.....	05
1.4. Marco Conceptual.....	06
• Consumidor.....	06
• Proveedor.....	07
• Relación de Consumo.....	08
• Producto.....	08
• Servicio.....	09
Capítulo II (Método).....	10
2.1. Nivel de Estudio.....	10
2.2. Modalidad de Estudio.....	11
2.3. Método de Investigación.....	11
2.4. Población de Estudio.....	12
Capítulo III (Derechos y Obligaciones de los Consumidores).....	14
3.1. Historia del Derecho de los Consumidores.....	16
3.2. Normativa en Relación al Derecho de los Consumidores.....	19

3.3. Normativa de Carácter Nacional.....	20
3.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	20
3.3.2. Ley Orgánica de Derechos del Consumidor.....	21
3.3.3. Reglamento a la Ley Orgánica de Derechos del Consumidor....	23
3.3.4. Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad.....	24
3.3.5. Ley Orgánica de Regulación de Control del Poder de Mercado.....	25
3.3.6. Ley Orgánica de Comunicación.....	26
3.4. Tratados y Convenios Internacionales.....	26
3.4.1. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.....	26
3.4.2. Decisión 608 de la Comunidad Andina de Naciones.....	27
3.4.3. Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Relación al Consumo.	28
3.5. Derechos de los Consumidores.....	29
3.5.1. Derecho a la Protección de la Vida, Salud y Seguridad.....	30
3.5.2. Derecho a Recibir Servicios Básicos de Óptima Calidad.....	30
3.5.3. Derecho a la Información.....	31
3.5.4. Derecho al Trato Transparente.....	32
3.5.5. Derecho a la Protección Contra Publicidad Engañosa.....	32
3.5.6. Derecho a la Educación para el Consumo Responsable.....	34
3.5.7. Derecho a la Reparación e Indemnización.....	34
3.5.8. Derecho a recibir Auspicio del Estado Para Asociarse.....	35
3.5.9. Derecho a la Tutela Administrativa y Judicial.....	36
3.6. Obligaciones de los Consumidores.....	36
3.6.1. Propiciar el Consumo Racional y Responsable.....	37
3.6.2. No afectar el medio Ambiente.....	37
3.6.3. Evitar Cualquier Riesgo para la Salud de Terceros.....	38
3.6.4. Informarse de las Condiciones de Uso de B. y S.....	38
Capítulo IV (Papel del Estado Frente a los Derechos de los Consumidores).....	40
4.1. Instancia en sede Administrativa.....	41
4.1.1. Defensoría del Pueblo.....	41

4.1.2.	Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias, Productividad y Competencia (MIPRO).....	43
4.2.	Instancia en Sede Judicial.....	45
4.2.1.	Juzgados de Contravenciones.....	45
4.2.2.	Juzgados Penales y Civiles.....	47
4.3.	Instancias Particulares.....	47
4.3.1.	Tribuna del Consumidor y Usuario.....	47
4.3.2.	Centros de Arbitraje y Mediación.....	49
Capítulo V	(Derecho Comparado).....	50
5.1.	Legislaciones de las Repúblicas de Ecuador, Colombia y Argentina.....	50
5.2.	La Legislación Argentina.....	51
5.3.	La Legislación Colombiana.....	53
5.4.	Análisis Comparativo de Normas Relativas a los Derechos de los Consumidor de Ecuador, Colombia y Argentina.....	55
5.4.1.	En Relación a los Principios Generales (Anexo 4).....	56
5.4.2.	En relación a los Derechos y Obligaciones (Anexo5).....	57
5.4.3.	En relación a la Regulación de la Publicidad y su Contenido (Anexo 6).....	57
5.4.4.	En relación a la Información Básica Comercial (Anexo 7).....	58
5.4.5.	En relación a la Responsabilidad y Obligaciones del Proveedor (Anexo 8).....	59
5.4.6.	En relación a la Control de Calidad (Anexo 9).....	60
5.4.7.	En relación a la Infracciones y Sanción (Anexo 10)	61
5.4.8.	En relación a la Competencia y Procedimiento (Anexo 11).....	62
Capítulo VI	(Procedimientos, Sanciones y Resarcimiento de Daños).....	63
6.1.	Procedimiento en Sede Administrativa.....	64
6.2.	Procedimiento en Sede Judicial.....	67
6.3.	Sanciones para quienes infringen los Derechos de los Consumidores.....	68
6.4.	Reparación de Daños.....	70
6.5.	Exposición de un Caso Práctico.....	72
6.5.1.	Presentación de la Queja.....	72

6.5.2. Providencia de Admisibilidad.....	74
6.5.3. Audiencia Pública.....	75
6.5.4. Archivo del Proceso.....	77
6.5.5. Conclusión del Caso Analizado.....	77
6.6. Jurisprudencia.....	78
Capítulo VII. (Conclusiones y Recomendaciones).....	80
7.1. Conclusiones.....	80
7.1.1. En Relación a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	80
7.1.2. En relación del Procedimiento de Defensa de los Derechos del Consumidor.....	81
7.1.3. En Relación al Papel del Estado y del Consumidor.....	82
7.1.4. En Relación al Marco del Derecho Comparado.....	83
7.2. Recomendaciones.....	84
7.2.1. Sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	84
7.2.2. Sobre los Procesos de Defensa de los Derechos de los Consumidores.....	85
7.2.3. Sobre el Papel del Estado y del Consumidor.....	85
Bibliografía.....	87
Grafía.....	89
Anexos.	
1. Cuadro de Encuestas.....	90
2. Nota Periodística.....	91
3. Información sobre la Defensa del Consumidor.....	94
CUADROS COMPARATIVOS:	
4. Principios Generales.....	97
5. Derecho y Obligaciones de los Consumidores.....	98
6. Regulación de la Publicidad.....	99
7. Información Básica Comercial.....	100
8. Responsabilidad y Obligaciones del Proveedor.....	103
9. Control de Calidad.....	108
10. Infracciones y Sanciones.....	111
11. Competencia y Procedimiento.....	114
12. CASO PRÁCTICO	