

CAPITULO I

GENERALIDADES Y CONCEPTOS

1.1. INTRODUCCIÓN

Los consumidores, como tales, están amparados por derechos, los cuales están establecidos en normas jurídicas consagradas en la Constitución de la República del Ecuador, la cual en su Art. 52 señala:

*“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (...)”*¹

Adicionalmente, con el fin de efectivizar esta disposición Constitucional, se ha expedido la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, cuyo objetivo primordial es amparar al consumidor como sujeto vulnerable en las relaciones comerciales.

Esta Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, si bien es cierto, es la normativa fundamental en nuestro país para la protección de estos derechos, no es suficiente para evitar el abuso y especulación en la oferta y venta de bienes y/o servicios por parte de sus proveedores, situación que ha sido observada por los legisladores en nuestro país, como lo veremos en el desarrollo del presente trabajo.

Por su parte, si bien es cierto la Constitución de la República del Ecuador, ha procurado amparar al consumidor otorgándole derechos que han sido reflejados en distintas disposiciones jurídicas, la sola existencia de estas normas no es suficiente; como es lógico, los proveedores o quienes ponen a disposición tanto bienes como servicios se encuentran en una constante lucha por ganar el mercado brindando descuentos y promociones estimulando a los ciudadanos para comprar lo ofertado, por lo cual es importante educar al consumidor para que

¹ Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial No.449 de 20 de octubre de 2008, reformado al 30 de enero de 2012) Art. 52, inciso primero.

éste sepa escoger ante el abanico de alternativas que se le presentan, no solo en relación a la calidad y al precio, sino también en relación a los mecanismos jurídicos que tiene a su disposición para el ejercicio de sus derechos como ente de comercio, ante los organismos competentes.

Es importante mencionar que en la actualidad, los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no cuenta con una amplia difusión por parte de los organismos de Estado, así como tampoco hay un conocimiento amplio de los procedimientos correspondientes en relación a la materia de estudio, por parte de los consumidores, proveedores, y demás entes involucrados en el proceso de compra – venta de bienes y/o servicios, lo cual da como resultado abusos y especulación en procesos comerciales.

Por otra parte, también se hace indispensable por parte del Estado un constante control de mercado y una vigilancia efectiva de la reparación de daños que la inaplicación de estas disposiciones legales llegare a producir.

Es importante mencionar que, la presente investigación se encuentra alineada al cumplimiento del Objetivo 6 del Plan Nacional para el Buen Vivir, el cual constituye: “*Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos (...)*”², el cual busca fortalecer la seguridad y mejorar el nivel de confianza de la ciudadanía en torno a precautelar sus derechos como miembros de una comunidad.

Para el cumplimiento del objetivo previsto en el párrafo anterior, y de conformidad a lo dispuesto en el Objetivo 6 del Plan Nacional para el Buen Vivir, es necesario que el estado considere la aplicación en las siguientes políticas y lineamientos:

- Promover el acceso óptimo a la justicia, bajo el principio de igualdad y no discriminación, eliminando las barreras económicas, geográficas, culturales y política que se consolida con:
 - a. Mejorar el acceso a los servicios de justicia en el territorio, mediante una desconcentración equitativa.

² Plan Nacional del Buen Vivir, (Registro Oficial No.78, de 11 de septiembre de 2013, reformado el 11 de agosto de 2014) Anexo objetivo 6.

- b. Promocionar derechos, deberes y mecanismos de acceso y operación del sistema de justicia ordinaria.
 - c. Implementar consultorios jurídicos gratuitos, respaldados por la Defensoría Pública.
 - d. Fomentar la especialización de defensoras y defensores públicos, en virtud de la materia que atienden.
- Mejorar y modernizar la administración de la justicia:
 - a. Reorganizar y optimizar el uso de recursos y la provisión de servicios eficientes.
 - b. Consolidar el sistema de atención especializada para garantizar el derecho a la justicia.
- Combatir y erradicar la impunidad.
 - a. Articular institucionalmente los sistemas de recepción y despacho de denuncias, por infracciones y violación de derechos humanos, para generar confianza en la ciudadanía.

Por su parte, también se ha considerado que el objetivo 10 literal e) del Plan Nacional del Buen vivir, establece que para impulsar la transformación de la matriz productiva, es necesario:

“(...) Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad en los procesos productivos y garantice los derechos de consumidores y productores (...)”³

Por expuesto, el Plan de Gobierno, postulado en el plan del “*buen vivir*” o “*Sumak Kawsay*”, debe procurar eliminar o al menos reducir los niveles de abuso como es el irrespeto al consumidor y la especulación en relación al precio y calidad de bienes y servicios.

³ Plan Nacional del Buen Vivir, (Registro Oficial No.78, de 11 de septiembre de 2013, reformado el 11 de agosto de 2014) anexo objetivo 10.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO

Es importante dar a conocer los derechos que poseen los consumidores, los mismos que están garantizados en los diferentes cuerpos legales, encaminados a su protección, detallando además las entidades estatales involucradas que permiten al mismo ejercer este derecho.

El conocimiento de las normas y los procedimientos relevantes para la defensa de estos derechos pretende crear una conciencia de exigencia de calidad en los bienes y servicios, a fin de poder identificar factores negativos que incluyen la deshonestidad y la especulación que repercutan en precios injustos, y otros atributos negativos del producto o servicio, cuyo resultado final es la inconformidad de los consumidores.

Es necesario además determinar las causas comunes por las cuales en muchas ocasiones no se inician este tipo de proceso, se desiste de continuar los mismos una vez que han sido iniciador, y las dificultades que se han presentado dentro de los procesos legales presentados ante los órganos competentes, utilizando para el efecto, como marco referencial al Distrito Metropolitano de Quito, Zona Norte.

Si bien es cierto la presente investigación está dirigida a una parte del país, siendo específicos al Distrito Metropolitano de Quito, Zona Norte; esta servirá de referencia para establecer si en Ecuador hay cultura del consumidor, si las medidas que el Estado ha tomado hasta la actualidad son suficientes y si la sociedad ecuatoriana esta educada para poder diferenciar las variadas alternativas que el mercado ofrece y sobre todo si los productos y servicios cumplen con las expectativas de quien las consume.

Pensar que el propio mercado cumpla como un regulador y protector de los derechos del consumidor de manera natural es imposible, así como también lo es pretender que los derechos del consumidor se encuentren protegidos sin normas claras y órganos de regulación y control confiables y bien organizados.

¿Es la Defensoría del Pueblo el principal organismo llamado a velar por el cumplimiento de los Derechos del consumidor? ¿Está la sociedad consiente realmente, de cuáles son sus

derechos para detener, los abusos por parte de los proveedores de productos y servicios? ¿Son sancionados en la práctica aquellos que realizan actos desleales en contra de los consumidores, tomando en cuenta que es el ciudadano común la figura más frágil frente a algunas empresas que tal vez solo buscan sus beneficios propios?

Ante estas inquietudes, la intención de esta investigación y del tema escogido es establecer el sistema operativo de aplicabilidad de la norma que respalda los Derechos del Consumidor en el país y compararla con el marco legal de países como Colombia y Argentina con la finalidad establecer mecanismos para mejorar la forma de difusión y aplicación de la normativa en estudio.

1.3. OBJETIVOS DEL PRESENTE TRABAJO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

El presente trabajo tendrá como objetivo fundamental el analizar el marco legal sobre el cual versan las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los consumidores en la legislación ecuatoriana, con particular observancia a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Además, se determinará la operatividad de las disposiciones jurídicas ecuatorianas en el ejercicio de la administración de justicia, utilizando para el efecto como marco referencial, datos y estudios realizados en el Distrito Metropolitano de Quito.

Tras la investigación realizada, se procederán a determinar mecanismos que permitan evitar, o al menos disminuir los abusos a los ciudadanos en sus calidades de consumidores.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar el marco legal que regula la normativa de la defensa de los Derechos del Consumidor en el país, y su operatividad a través de las entidades pertinentes.

- Realizar un estudio comparativo de la normativa legal sobre los Derechos del Consumidor en países como Colombia y Argentina, estableciendo una relación con la normativa nacional.
- Proponer acciones para mejorar la aplicabilidad de los derechos de los consumidores, en razón del marco jurídico existente.

1.4. MARCO CONCEPTUAL

Para el estudio del presente trabajo, es relevante tener claros todos los componentes que conforman los Derechos del Consumidor, iniciando por conceptos básicos que permitirán al lector tener herramientas necesarias para adentrarse en la terminología utilizada en la legislación nacional e internacional; por lo cual, a continuación, procedo a realizar una breve exposición de la terminología más usada en el tema de este estudio:

• CONSUMIDOR:

En diccionarios jurídicos, se han emitido definiciones similares en relación a este término, de entre estas apreciaciones, me perito hacer constar la siguiente:

“Consumidor: Persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros”.⁴

Por su parte, la legislación ecuatoriana, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, define 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

⁴ Diccionario Jurídico, <http://www.diccionariojuridico.mx/?pag=vertermino&id=453>.

*presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario (...)*⁵

Es importante destacar en este punto que el ser humano desde el principio de su existencia, se ha visto en la constante necesidad de realizar acciones comerciales para satisfacer sus necesidades y garantizar de esta manera su supervivencia; es así que en un primer momento, con el uso del trueque, hasta nuestros días, con el uso del crédito, ha adquirido productos y servicios que le han permitido mejorar sus condiciones de vida. Esta acción lo ha catalogado como “*consumidor*”, pues consume o usa, determinado producto o servicio para su conveniencia e interés personal o familiar.

- **PROVEEDOR:**

Al respecto, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su artículo 2, ha considerado como Proveedor a:

*“Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como de prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión”.*⁶

Como lo he manifestado en el concepto anterior, el ser humano desde el principio de su existencia se ha constituido en un actor comercial, prestando y adquiriendo productos y servicios con el objetivo de buscar un beneficio.

Si bien es cierto, a quien adquiere estos bienes y/o servicios se lo ha denominado “*consumidor*”, a quien ofrece y proporciona los mismos, se lo ha denominado “*proveedor*”. Este, se constituye entonces en la persona natural o jurídica, que ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios a cambio de un beneficio.

⁵ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (R.O. 116 de 10 de julio del 2000; última reforma 16 de enero 2015), Art.2 inciso 3.

⁶ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (R.O. 116 de 10 de julio del 2000; última reforma 16 de enero 2015), Art. 2, inciso 9.

- **RELACIONES DE CONSUMO:**

Constituye el vínculo que se establece entre el proveedor y el consumidor, o dicho de otro modo, es la relación comercial entre las partes que intervienen en proceso que provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

- **OFERTA:**

Es la “*Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor*”⁷, la misma es ejecutada en la actualidad mediante información puesta en conocimiento de los consumidores mediante diferentes vías, pudiendo ser estas, publicidad por tv, radio, prensa, internet, etc.

Esta oferta, como veremos en el desarrollo del presente trabajo, es sujeta de un amplio control por parte del estado, por cuanto constituye un elemento trascendental para las relaciones de consumo.

- **PRODUCTO:**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define al término Producto como:

*“1. Cosa producida. 2. Caudal que se obtiene de algo que se vende, o el que ello reeditúa. 3. Cantidad que resulta de la multiplicación.”*⁸

Al respecto, en relación al tema del presente trabajo, concluiremos que producto es el resultado de una serie de procedimientos para armar, construir, fabricar y elaborar algún objeto con una función útil y específica para las personas. Producto es una palabra completamente genérica la cual describe el logro de una cadena de pasos de elaboración.

⁷ Op. Cit. , Art2, pg.13.

⁸ Diccionario de la Real Academia de la Lengua, Producto. (<http://lema.rae.es/drae/?val=producto>).

SERVICIOS:

Los servicios constituyen un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Estos, son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Etimológicamente la palabra la palabra servicio proviene del latín “*Servitium*” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “*Servir*”. Los servicios prestados es una comunidad están determinados en clases, es así que encontramos a los denominados servicios públicos y servicios privados.

Es así que, **Servicio público** constituye la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin responder a diferentes imperativos sociales; esta clase de servicios pretende favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social; suelen tener un carácter gratuito, ya que en la mayoría de los casos los costes corren a cargo del Estado.

Por su parte, al hablar de **Servicio Privado**, hago relación al tipo de servicio que es proporcionado por personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo principal la obtención de un beneficio o rédito que no implica un beneficio social sino personal y es proporcionado a cambio de una contraprestación.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. NIVEL DE ESTUDIO

El desarrollo de este trabajo se sustenta en tres niveles de estudio, siendo el primero el **nivel de estudio explicativo**; en el cual, partiendo de la relación causa y efecto, se procederá a analizar la normativa jurídica en relación a la defensa de los derechos de los consumidores, definiendo los procedimientos para la defensa de estos derechos; para lo cual se establecerá de forma clara la problemática que rodea el ejercicio de la defensa de estos derechos en el Distrito Metropolitano de Quito, como punto referencial para nuestra investigación.

Es importante analizar el marco legal de los Derechos del Consumidor en el país, para lo cual desarrollaremos el **nivel de estudio descriptivo**, el cual, como su nombre lo indica, no es más que descripción, no solo de la normativa de carácter nacional que rodea la protección de este tipo de derechos, sino también de normativa de carácter internacional.

Para efecto de análisis de la normativa internacional, analizaremos normas jurídicas en relación a la protección de los derechos de los consumidores en países como Argentina y Colombia, los cuales cuentan con una similar estructura jurídica a la nuestra.

Finalmente, a fin de emitir conclusiones y recomendaciones adecuadas en el presente trabajo, será necesario valernos del tercer nivel de desarrollo de pensamiento mediante la nivel de **estudio analítico**, que en el caso que nos ocupa, constituye como variable independiente que por su característica inamovible es el marco jurídico de los derechos del consumidor y la variable dependiente que hace referencia a la aplicabilidad de la ley a través de su norma y su interpretación.

2.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación aplicada al desarrollo de este trabajo, se encuentra alineada a la **metodología cualitativa**, pues se basa en el estudio comparativo del marco legal de los Derechos del Consumidor en Ecuador con países como Colombia y Argentina; así como, el análisis de los organismos que se encuentran relacionados con la normativa legal en observación, para conocer cuál es su aporte y su nivel de participación en la aplicabilidad de la norma.

La metodología referida, se hace extensiva para el análisis de casos, en los cuales se identifica claramente el incumplimiento de los Derechos de los Consumidores en el Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de sugerir mejoras y tener conocimiento claro de la operatividad de los procesos en estudio.

2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se sustenta en la aplicación del **método analítico**, puesto que realiza un estudio comparativo de las características de la normativa legal de la Defensa al Consumidor en el marco jurídico, con la de países con similares estructuras legales, estudiando de una forma minuciosa las normas contenidas en estas disposiciones. Se aplicó un estudio descriptivo basado en el análisis de la operatividad de instituciones como: la Defensoría del Pueblo, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor del MIPRO y la Tribuna del Consumidor, con la finalidad de conocer la aplicabilidad de la normativa.

Esta comparación nos facilitará aplicar el **método deductivo**, mediante el cual, podremos presentar sugerencias de mejora en torno a los resultados de la comparación de la Ley ecuatoriana con la de otros países, así como sugerencias para la defensa de los derechos de los consumidores en el país.

2.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Al realizarse una investigación de carácter cualitativo, la población definida para el estudio se encuentra determinada por las instituciones encargadas de aplicar la normativa vigente para la defensa de los consumidores, principalmente en sede administrativa, por lo tanto, se realizó una investigación de campo en las siguientes instituciones:

- Defensoría del Pueblo.
- Subsecretaría de Defensa del Consumidor del MIPRO.
- Tribuna del Consumidor.

En estas instituciones acudí para conversar con el personal que allí labora, en procura de reunir información que se verá reflejada en el desarrollo del presente trabajo. Además pude percatarme del tipo de atención y movimiento en la recepción de quejas y denuncias.

Por otra parte, para identificar la forma de operatividad de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y la efectividad del proceso de defensa de los derechos de los consumidores, como se ha dicho, se tomó como marco referencial a la población del Distrito Metropolitano de Quito, en la cual, procedí a consultar a la ciudadanía lo siguiente:

- ¿Conoce la existencia de una ley de Defensa del Consumidor?
- ¿Se fija en los productos que compra o en las condiciones sobre las que hace uso del un servicio?
- ¿Sabe las indicaciones que debe tener un producto para ser comprado?
- ¿Si el producto se sale defectuoso o malo, sabe en dónde tiene que presentar su reclamo?
- ¿Ha tenido alguna vez una convocatoria para formar una asociación de consumidores?

La encuesta realizada, consta como documentos anexos y de ella se puede evidenciar principalmente que apenas un 36,36% de la población consultada conoce la existencia de una Ley que ampara a los consumidores, y que apenas el 9,09% de la población ha sido instruida sobre sus derechos como consumidores, lo cual genera el desconocimiento de los procedimientos en caso de que algún producto o servicio resulte defectuoso. (Ver resultados de la encuesta en el ANEXO 1).

Del análisis efectuado en la población de estudio se ha podido determinar también que la mayor parte de denuncias presentadas, han sido interpuestas en contra de servicios entregados por instituciones públicas, tal como se desprende del cuadro anexo. (Ver cuadro ANEXO 2).

En el desarrollo del presente trabajo, se analizarán los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación.

CAPITULO III

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Al hablar de consumo se está haciendo referencia al acto de consumir, es decir la adquisición de bienes y/o servicios, que satisfagan las necesidades del cliente; la adquisición de los mismos está sujeta a variables en el estilo de vida del comprador, como el precio, la calidad del producto, etc.

La definición de consumidor deriva de las Ciencias Económicas, la cual en los últimos años ha adquirido una importancia en el ámbito del derecho debido a la regulación de las relaciones comerciales entre productor y consumidor.

Al respecto, Javier H. Wajntraub, señala el origen económico del término “*consumidor*”, según el autor, el consumidor es definido como: “(...) *sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares (...)*”⁹, con lo que pretende decir que la relación entre consumidor y proveedor está en función del nivel de satisfacción de aquel que busca un bien y/o servicio, por ello “(...) *al consumidor le interesa el valor de uso mientras que al empresario el valor de cambio (...)*”.¹⁰

El vínculo mencionado ha dado lugar para que en el transcurso de los años, la defensa y tutela del consumidor esté bajo un amparo legal debido a las anomalías en la entrega de bienes y/o servicios por parte de los proveedores. Éste se orientó en sus inicios en la protección de los derechos en consumos alimenticios, posteriormente se refirieron a la salud y educación y finalmente, se orientaron en la relación que existe entre proveedor y consumidor, entendiendo

⁹ Vid. J. H. Wajntraub, «La Noción de Consumidor tras la Reforma de la Ley 24.240», en R. Vázquez Ferreyra (Coord.), Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, Buenos Aires, La Ley, 2008, p. 155.

¹⁰ J. H. Wajntraub, «La Noción de Consumidor tras la Reforma de la Ley 24.240», en R. Vázquez Ferreyra (Coord.), Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, Buenos Aires, La Ley, 2008, p. 155.

que entre estos dos elementos existen derechos y obligaciones. Es así que Otero Lastres, al respecto, dice:

*“Para que la protección a los consumidores sea efectiva, no basta señalar que la publicidad es un servicio dirigido a los consumidores, con el fin de orientar su libertad en elección en el mercado. Esta declaración sería suficiente si toda la publicidad fuera estrictamente informativa, y el empresario anunciante en todas sus alegaciones publicitarias emplease la verdad. Pero eso es una pura utopía, la realidad demuestra lo contrario, como consecuencia de la lucha, cada vez más encarnizada, que se ha entablado por la lucha del Consumidor (...)”*¹¹

Con relación al tema, Ecuador no ha sido ajeno a los acontecimientos actuales, es así que en el presente mantiene en vigencia a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, su respectivo Reglamento, el Código Orgánico Integral Penal, entre otra normativa que tienen por objetivo regular el control de precios, la calidad, la cantidad, las asociaciones de consumidores, las prácticas prohibidas, las infracciones y las penas, la competencia y el procedimiento al cual se acogen los consumidores; pero así mismo cabe señalar que estas normas son motivo constante de análisis en la Asamblea Nacional, quien tiene la función de establecer normas y procedimientos que prevean la participación real y efectiva del Estado en la protección de los derechos de los consumidores.

Así, la propia Constitución de la República del Ecuador, señala claramente en su artículo 54, que:

*“Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. (...)”*¹²

En este punto, y como paréntesis al tema expuesto, me permitiré aclarar que, en cuanto a la formación de asociaciones de consumidores, estas están legalmente permitidas por el Estado, sin que sea obligatorio el formar estas agrupaciones para exigir el cumplimiento de los derechos que como consumidores nos amparan, sin embargo, hay quienes le dan importancia

¹¹ Otero Lastres J.M. “La protección de los consumidores contra la publicidad ilícita”. Actas de Derecho Industrial. Tomo IV. Madrid, 1977.

¹² Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial No.449 de 20 de octubre de 2008, reformado al 30 de enero de 2012), Art 54, pg. 39.

a la formación de estas asociaciones tal como lo señala la tratadista Catalina Arbaiga, quien considera que:

“(...) estas agrupaciones de consumidores tienen, por ley, un protagonismo capital en materia de consumo, reconociéndoles el derecho a ser oídas por los poderes públicos en cuestiones que puedan afectar a los consumidores y usuarios.”¹³.

Un ejemplo de este tipo de asociaciones que trabajan en el territorio nacional, lo constituye la propia Tribuna del Consumidor, organismo que no ha sido constituido como institución pública, pero que sin embargo, ha trabajado prestando un servicio público al brindar ayuda y asesoramiento a los consumidores que han visto vulnerados sus derechos como tales.

Es importante destacar que si bien es cierto la legislación ecuatoriana ha concedido derechos a los consumidores, también le ha determinado obligaciones, mismos que serán analizados en el desarrollo del presente capítulo.

3.1. HISTORIA DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

Al hablar de la historia de los derechos de los consumidores se debería hablar de la historia de la humanidad, por cuanto el ser humano, desde siempre, ha necesitado del intercambio para poder subsistir y progresar, considerando claro que estos derechos se encuentran directamente vinculados a toda actividad comercial.

La preocupación del consumidor y la necesidad de protegerlo, surge cuando se rompe el equilibrio existente entre las partes de la relación de consumo, favoreciendo a los proveedores como entes que controlan el mercado.

Una vez que he analizado información obtenida de diferentes sitios web, procedo a realizar una breve síntesis de la protección de los derechos de los consumidores a través de la historia, la cual presento a continuación:

¹³ Arbaiga Catalina, Los Derechos del Consumidor, Editorial Santillana 1997, pg. 16.

“Históricamente, en relación a la protección de estos derechos, encontramos registros que se remontan, a la Edad Antigua, tales como el Código de Hammurabi en Babilonia, mismo que data del siglo 1 AC. Este código, aborda problemas relacionados con el comercio e incluso establece sanciones por la mala práctica del mismo, estableciendo sanciones pecuniarias para los casos leves y castigos corporales e incluso la muerte en los casos más graves.

En el siglo XIII AC, el Código de Massú en India, estableció sanciones para los casos de adulteración de los alimentos, este cuerpo normativo establece indemnizaciones con el fin de compensar a quienes han adquirido de buena fe mercancía en mal estado.

Posteriormente, en el derecho romano, el vendedor era responsable de los vicios de la cosa objeto de comercio; las acciones que esta legislación adoptaba para resarcir estas conductas fueron principalmente cuantitativas a favor del consumidor y se llegó incluso a recurrir a la esclavitud para sancionar a estos proveedores.

En la Edad Media, del siglo XV en Francia, los abusos por parte de proveedores fueron sancionados severamente por la monarquía de la época, y las sanciones ocasionadas podían llegar a castigos corporales públicos.

En el siglo XIX, el movimiento de protección de los consumidores, ganó impulso en los Estados Unidos debido al avance del capitalismo y por la llegada del mundo industrializado.

En 1891, por iniciativa de Josephine Lowel fue creado en New York, la “*Unión de Consumidores*” que al adquirir su propia identidad comenzó con el movimiento consumista efectivo que se extendería durante todo el siglo XX en el mundo.

En 1927, se creó la Administración de Alimentos y Drogas (FDA), que en 1938, fue facultada para conocer las obligaciones y responsabilidades del segmento cosmético. Las acciones efectuadas por esa organización tienen repercusiones en todo el mundo, siendo una de las agencias más respetadas en relación al control de productos” (www.textoslegalesantiguos.blogspot.com/2010/07/el-codigo-de-Hammurabi.html, www.derecho-romano.blogspot.com.)

La protección del consumidor adquirió fuerza el 15 de marzo de 1962 cuando el Presidente de los Estados Unidos de Norte América J.F. Kennedy, en un discurso presentado ante el Congreso de su país, manifestó:

*“Los consumidores, todos nosotros por definición, representan el grupo económico más importante y se hallan interesados en casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas. Sus gastos representan las dos terceras partes de los gastos económicos totales. Sin embargo, constituye el único grupo que no está organizado realmente y cuya opinión casi nunca es tomada en cuenta.”*¹⁴

En esta exposición, el referido ex Presidente, formulo cuatro derechos básicos de los consumidores que se mantienen hasta nuestros días: el derecho a la información, el derecho a la seguridad, el derecho a escoger y el derecho a ser escuchado.

Años más tarde, en 1983, la ONU estableció al 15 de marzo, como el “*Día Mundial de los Derechos del Consumidor*”. Asimismo, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó los lineamientos generales para la protección de los consumidores a nivel mundial a partir de 1985, y cuyas últimas observaciones se efectuaron en el año de 1999.

Como podemos observar, los principales avances en defensa del consumidor se han generado, históricamente, en países económicamente desarrollados y de amplio comercio; Estos Estados han considerado en sus legislaciones la necesidad de protección del sector social más numeroso y débil, como es el de los consumidores, que sufrían los efectos de abusos constantes por parte de los proveedores.

En la práctica, estos problemas se vieron incrementados a 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 imponía sus condiciones y el consumidor tenía que someterse a ellas por la necesidad de cubrir sus necesidades.

En nuestro país, pocos han sido los avances respecto al tema de defensa de los consumidores, y esto se debe a la gran presión que han generado los grupos económicos productivos, mismos que generalmente han ostentado el poder.

¹⁴ Discurso de 15 de marzo de 1963 de J.F. Kennedy, ex Presidente de los EEUU ante el Congreso de este país.

3.2. NORMATIVA EN RELACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDORES

Analizando los conceptos básicos en relación al tema de estudio, es pertinente considerar que el tratadista Rusconi en su Manual de Derecho del Consumidor, manifiesta:

*“El derecho del Consumidor ha nacido para llevar protección al débil jurídico. Su antecedente radica en la situación de minusvalía en que se ve colocado el hombre moderno al interactuar con los proveedores de bienes de consumo y su corpus está integrado por un conjunto de mecanismos jurídicos específicos, desarrollados para paliar esta situación de hiposuficiencia y prevenir el acaecimiento de menoscabos a los derechos de los consumidores”.*¹⁵

En este punto, a fin de entender de mejor manera el criterio del tratadista Rusconi, me permito interpretar que débil jurídico, es aquel o aquellos que son sujetos de protección ante el proceder de otros.

Por su parte, el tratadista Rinessi considera al respecto que:

*“Sin embargo, las relaciones entre consumidores o usuarios por una parte, y los proveedores de bienes y servicios por otra, han estado tradicionalmente sometidas al derecho comercial, por aplicación de las teorías de actos de comercio naturales y objetivos, así como los actos unilateralmente mercantiles y de los actos de conexión”*¹⁶

Estas son algunas de las apreciaciones que han sido aceptadas a nivel mundial para el desarrollo de leyes. En observancia de estas consideraciones, podemos determinar que la protección de los derechos de los consumidores y usuarios hoy por hoy es un tema que se ha planteado, discutido y debatido ampliamente a nivel mundial; y que en la actualidad, se ha dado prioridad a crear leyes que busquen satisfacer los intereses de los consumidores, dejando en segundo plano los intereses de los productores, cuando lo ideal y conveniente es buscar un verdadero equilibrio, entre los derechos y obligaciones de estos entes de comercio.

¹⁵ Manual de Derecho del Consumidor, RUSCONI, Dante Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires, Argentina 2009.

¹⁶ RINESSI, Antonio Juan, Relación de Consumo y Derechos del Consumidor, Buenos Aires, Argentina, Editorial Astrea, 2006, pág. 28.

Varias son las normas jurídicas vigentes en el Ecuador que procuran la protección de sus ciudadanos como entes de consumo, a lo cual procedo a enunciar las siguientes:

3.3. NORMAS DE CARÁCTER NACIONAL

3.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Este cuerpo normativo constituye la norma principal o fuente jurídica en la protección de derechos, la cual, través de disposiciones o preceptos fundamentales, que se ven reflejados en otros cuerpos normativos como tratados, leyes, reglamentos, etc., procuran el bienestar y desarrollo de la comunidad.

Es así que en relación a los derechos de los consumidores, el inciso segundo del Art. 52 de esta norma, establece:

“(...) La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”¹⁷

Por su parte, el numeral 10 del artículo 281 de la Constitución de la República, establece que será responsabilidad del Estado:

“(...) Fortalecer el desarrollo de organizaciones y redes de productores y de consumidores, así como las de comercialización y distribución de alimentos que promueva la equidad entre espacios rurales y urbanos. (...)”¹⁸

Lo antes expuesto permite apreciar que en el país, existe normativa constitucional que brinda amparo a los consumidores para la defensa de sus derechos como tales; y que es fuente de preceptos jurídicos en relación al tema planteado; en el transcurso de esta investigación se

¹⁷Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial No.449 de 20 de octubre de 2008, reformado al 30 de enero de 2012) (Registro Oficial No.449 de 20 de octubre de 2008, reformado al 30 de enero de 2012), Art 52, pg. 39.

¹⁸ Ibídem.

podrán apreciar los mecanismos utilizados para efectivizar el cumplimiento de esta normativa y se relacionarán estas disposiciones con la de los países de similares bases jurídicas como Colombia y Argentina.

3.3.2. LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

En Ecuador el tema referente a la protección de derechos de los consumidores como tales, ha sido muy poco debatido pero ante los abusos que son víctimas los ciudadanos, y en relación a lo que la misma Constitución señala en su Artículo 52: *‘Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada veraz sobre su contenido y características’*¹⁹

Ante esto y tomando en cuenta que la protección al Consumidor era observada desde otras normas jurídicas como incumplimiento de contrato en materia civil, por lo cual, es apenas en el año 2000 que se expide en nuestro país una Ley directamente enfocada a la protección de estos derechos.

En este punto, me permito hacer referencia a que la tratadista española Botana García, en relación a la problemática relacionada a la defensa del consumidor, manifiesta que esta se relaciona con suponer quien necesita protección, estableciendo que:

*“(...) la noción de consumidor que está vinculado a la evolución experimentada por el movimiento de protección a los consumidores en la últimas décadas. Cada vez se ha ido ampliando más el círculo de personas que necesitan una especial protección en materia de consumo.”*²⁰

En vista de que hay una creciente demanda en bienes y servicios importados y de fabricación nacional cuyo objetivo es permitir que la población en general mejore su calidad de vida, está expuesto a que estos bienes y servicios por algún motivo atenten contra su salud o bienestar por fallas en su fabricación o en la entrega final de servicios; quedando entre dicho la posibilidad de exigir que los antes mencionados satisfagan la necesidad cumpliendo su propósito y que las personas afectadas puedan reclamar ante un organismo competente.

¹⁹ Constitución de la República del Ecuador. Art. 52.

²⁰ Gema Botana García, en Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, 61 (Eugenio Llamas Pombo, coord., La ley-actualidad, Madrid, 2005).

Por lo expuesto, se ha considerado de gran importancia el contar con una norma que regule las relaciones comerciales de manera efectiva. Al respecto Laura Pérez Bustamante, ha considerado necesaria:

“la regulación de conductas entre quienes produzcan, comercialicen, distribuyan, transporten bienes y servicios -por un lado-, y quienes los consuman finalmente -, por otro, y la regulación de las relaciones entre los anteriores y el Estado”.²¹

Es así que mediante Registro Oficial No.116, de 10 de julio del año 2000, en Ecuador se promulgo la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, cuya última reforma se realizó el 12 de septiembre del año 2014, misma que en su artículo 1, a fin de dar una amplia protección a los consumidores, establece:

“(...) En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicara en el sentido más favorable al consumidor (...)”²²

En relación a al ámbito y objeto de las normas contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, el artículo 1, ibídem, determina que estas son:

a) De orden público: Siendo estas disposiciones de acuerdo con el Diccionario Jurídico de Cabanellas:

“(...) rigurosas, que imponen una obligación ineludible y de imperioso cumplimiento.”;²³

b) De interés social: Se dice que es de interés social porque trata de proteger los derechos de la colectividad afectada, por sobre los derechos de los particulares.

c) Pro consumidor: Siendo una Ley que intenta proteger al Consumidor necesariamente, como se ha manifestado:

“(...) en caso de duda, obligan al administrador de justicia a inclinarse por lo que más favorezca al consumidor.”²⁴

²¹ Pérez Bustamante Laura, Derechos del Consumidor, Editorial Astrea, pg. 1.

²² Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art 1, pg. 13. R.O. 116 de 10 julio de 2000.

²³ Guillermo Cabanellas, Diccionario Jurídico Elemental, Bogotá, Editorial Heliasta, 1998, pág. 283.

Por su parte, los artículos 4 y 5 de la referida Ley, establecen de manera clara cuales son los derechos y obligaciones del consumidor, mismos que han sido previamente analizados en el presente trabajo. Es así que las referidas normas, establecen:

“Art 4.- Derecho del Consumidor: Derecho a la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios-Recibir servicios básicos de óptima calidad.-a la información.-A trato transparente. –Protección contra publicidad engañosa. – a la educación para el consumo responsable.- a la reparación e indemnización.-a recibir auspicio del Estado para asociarse.-a la tutela administrativa y judicial.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor: Propiciar el consumo racional y responsable.- No afectar el medio ambiente.-a evitar cualquier riesgo para su salud y de terceros.- Informarse de las condiciones de uso de B. y S.”²⁵

Con el fin de analizar y entender de mejor manera estos derechos y obligaciones, me permitiré, en otro apartado del presente capítulo, hacer el correspondiente análisis de cada uno de estos.

3.3.3. REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Con el fin de viabilizar las normas contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, los legisladores emitieron este Reglamento, cuyo texto, tiene por objetivo principal aclarar las normas contenidas en la citada Ley.

Del texto de este Reglamento, para mejor entendimiento del término consumidor, me permito transcribir el siguiente texto:

“Art. 1.- Consumidor.- De conformidad con los incisos tercero y noveno del Art. 2 de la ley, no serán considerados consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o reciban oferta de bienes o servicios para emplearlos en la explotación de actividades económicas con fines de lucro o, en beneficio de sus clientes o de terceros a quienes ofrezcan bienes o servicios.”²⁶

²⁴ Víctor Cevallos Vásquez, Libre competencia, Derecho de consumo y contratos, Quito, Editorial Ediciones Jurídicas del Ecuador, 1era. Edición, 2001, págs. 93 y 94.

²⁵ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Art. 4 y 5.

²⁶ Reglamento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. R.O. 287, de 19 marzo de 2001; Última reforma 21 de marzo de 2006.

3.3.4. LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE CALIDAD

Es importante destacar que la defensa de los derechos de las personas como entes de consumo, ha sido analizada por la legislación ecuatoriana desde diferentes puntos, considerando necesario establecer mecanismos técnicos para velar por un correcto manejo de los bienes que son adquiridos por los consumidores precautelando principalmente su salud y bienestar de estos.

Aquí, destacamos el papel del estado como principal ente de control y vigilancia ante el bienestar de sus ciudadanos, el cual, en ejercicio de sus facultades, mediante Registro Oficial No. 26, de 22 de febrero de 2007, expidió la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, de cuyo texto, en su artículo 1, hace referencia al objeto y ámbito de esta norma, estableciendo:

“Establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a: i) regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en esta materia; ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y , iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana”²⁷

Del mismo modo, el artículo 29, referente a la reglamentación técnica y certificación de conformidad, de la referida norma, en su inciso primero, señala:

“Art. 29.- La reglamentación técnica comprende la elaboración, adopción y aplicación de reglamentos técnicos necesarios para precautelar los objetivos relacionados con la seguridad, la salud de la vida humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente y la protección del consumidor contra prácticas engañosas.”²⁸

²⁷ Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. R.O. 757, de 17 de mayo de 2011; última reforma: 9 de junio de 2014.

²⁸ Ibídem.

3.3.5. LEY ORGÁNICA DE REGULACIÓN DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO

Otro cuerpo normativo que marca la protección al consumidor es precisamente la Ley Orgánica de Regulación y Control de Mercado, esta norma en su artículo 1, correspondiente al Objeto y Ámbito de aplicación, establece:

“Evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible.”²⁹

Del mismo modo, la referida Ley, en su artículo 7, Sección 2, hace referencia al poder de mercado, señalando que:

“Es la capacidad de los operadores económicos para influir significativamente en el mercado. Dicha capacidad se puede alcanzar de manera individual o colectiva. Tienen poder de mercado u ostentan posición de dominio los operadores económicos que, por cualquier medio, sean capaces de actuar de modo independiente con prescindencia de sus competidores, compradores, clientes, proveedores, consumidores, usuarios, distribuidores u otros sujetos que participen en el mercado”.³⁰

En este punto, debemos manifestar que la mejor y quizá, la única herramienta que tienen los consumidores para decir adquirir un producto y/o servicio de otro de similares características en el mercado, es la información, por lo cual, la correcta entrega de esta por parte de los ofertantes, es fundamental.

Ante lo expuesto, la Ley Orgánica de Regulación de Control de Poder de Mercado, así como la Ley Orgánica de la Comunicación, como veremos a continuación, han considerado acciones para detener posibles prácticas desleales adoptadas por los proveedores mediante la entrega de información errónea para atraer a sus consumidores.

²⁹ Ley Orgánica de Regulación y Control de Mercado. R.O. 555 de 13 de octubre de 2011; última reforma: 12 de septiembre de 2014.

³⁰ Ibídem.

3.3.6. LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN

La Ley Orgánica de la Comunicación, también constituye otro instrumento jurídico emitido por los legisladores ecuatorianos para proteger a la ciudadanía en general en contra de prácticas desleales suscitadas a raíz de la publicidad, es así que la referida Ley, y, en su artículo 68, dispone:

“De considerarlo necesario, y sin perjuicio de implementar las medidas o sanciones administrativas previstas en esta Ley, la Superintendencia de la Información y Comunicación podrá disponer, mediante resolución fundamentada, la suspensión inmediata de la difusión de publicidad engañosa”³¹.

En relación a este punto, me permito recalcar que esta Ley, no constituye la única norma jurídica que procura eliminar la publicidad engañosa, lo cual genera confusión entre los usuarios. Es decir, si bien, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica de Regulación de Control de Poder de Mercado, la Ley Orgánica de la Comunicación, prohíben este tipo de actividad, nos genera la pregunta de: ¿Cuál es el Organismo competente para conocer y sancionar este tipo de Prácticas?

3.4. TRATADOS Y CONVENIOS INTERNACIONALES

3.4.1. DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Es importante destacar la disposición del artículo 2 de estas directrices, el cual establece:

“Corresponde a los gobiernos formular o mantener una política energética de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales, pertinentes. Al hacerlo, cada Gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las

³¹ Ley Orgánica de la Comunicación, art. 69. R.O. 22, de 25 de junio de 2013; última reforma: 2 de octubre de 2014.

necesidades de su población y teniendo presentes los costos que se propongan las medidas que se propongan”³²

Como podemos observar, esta norma de carácter internacional, establece estándares para la protección de los derechos de los consumidores, sin embargo, es flexible en el punto de vista que confiere la facultad a cada país para que mediante su normativa interna gestione la defensa de estos derechos de acuerdo a sus propias circunstancias, económicas, sociales y ecológicas.

3.4.2. DECISIÓN 608 DE LA COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES

Al fin de fomentar la participación organizada de la sociedad civil en lo referente a la protección al consumidor la Comunidad Andina de Naciones (CAN), dispuso:

“Artículo.- 1 Establecer una Mesa Andina de Trabajo sobre la Promoción y Protección de los Derechos del Consumidor, como instancia consultiva dentro del marco del Sistema Andino de Integración, para promover la activa participación de las instituciones, públicas y privadas, vinculadas con la defensa de los derechos del consumidor en los Países Miembros de la Comunidad Andina, en los procesos de concertación social y de toma de decisiones de la integración subregional en las áreas de su interés (...)”³³

Como resultado de esta mesa de trabajo, la Comunidad Andina, desde el año 2005, cuenta como norma comunitaria a la Decisión 608, misma que en su artículo 2, establece:

“La presente Decisión tiene como objetivo la protección y promoción de la libre competencia en el ámbito de la Comunidad Andina, buscando la eficiencia en los mercados y el bienestar de los consumidores.”, siendo competencia de cada país miembro mediante su legislación interna la aplicación de esta normativa, la cual se basa en principios de:

- a) No discriminación, en el sentido de otorgar un trato igualitario a todas las personas naturales o jurídicas en la aplicación de las normas de libre competencia, sin distinción de ningún género;*
- b) Transparencia, en el sentido de garantizar la publicidad, acceso y conocimiento de las leyes, normas y reglamentos, y de las políticas de los*

³² Directrices de las Naciones Unidas para la defensa de los Consumidores, Art. 2. Expedida en 1985, y su última versión, fue realizada en 1999.

³³ Decisión 608 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), expedida el 3 de marzo de 2003.

organismos encargados de vigilar su observancia, así como de las decisiones de los organismos o tribunales; y,

*c) Debido proceso, en el sentido de asegurar a toda persona natural o jurídica, un proceso justo que le permita plenamente ejercer su derecho de defensa respetando los derechos de las partes a presentar argumentos, alegatos y pruebas ante los organismos, entidades administrativas o tribunales competentes, en el marco de lo establecido en la presente Decisión, así como un pronunciamiento debidamente motivado”.*³⁴

Como lo hace relación la referida disposición, los principios adoptados mediante ella, son observados por cada legislación de los países que conforman la CAN, y su incumplimiento, acarrearía sanciones de parte de este organismo internacional.

3.4.3. PROTOCOLO DE SANTA MARÍA SOBRE JURISDICCIÓN INTERNACIONAL EN MATERIA DE RELACIONES DE CONSUMO

Este constituye un tratado internacional, al cual no se encuentra suscrito nuestro país, pero que sin embargo, es importante considerar por cuanto aporta conceptos importantes en relación al tema materia de nuestro estudio es el Protocolo de Santa María, el cual fue suscrito por los países de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, en busca de una protección de carácter regional a los derechos de los consumidores; mediante el referido documento, los países suscritos al mismos establecen el compromiso de armonizar las legislaciones en torno al tema de Consumo y hacen referencia a la Jurisdicción Internacional para: regular las relaciones comerciales internacional en materia de consumo, brindando de ésta manera un marco de seguridad que soluciones y negociaciones justas y armoniosas entre las partes involucradas.

Entre los conceptos que destacan el referido instrumento, me permito destacar los siguientes:

“a) Consumidor

Es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. Equipárense a consumidores las demás personas, determinables o no, expuestas a las relaciones de consumo.

No se considera consumidor o usuario aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

³⁴ Ibídem.

b) Proveedor

Es toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, así como los entes despersonalizados en los Estados Partes cuya existencia esté prevista en su orden jurídico, que desarrollen de manera profesional actividades de producción, montaje, creación seguida de ejecución, construcción, transformación, importación, distribución y comercialización de productos y/o servicios en una relación de consumo.

c) Relaciones de Consumo

Es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final. Equiparase a ésta la provisión de productos y la prestación de servicios a título gratuito, cuando se realicen en función de una eventual relación de consumo.

d) Producto

Es cualquier bien, mueble o inmueble, material o inmaterial.

e) Servicios

Mientras el Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor, no haya acordado una definición para "servicios", será adoptada, para los efectos de este Protocolo, la interpretación jurídica del foro actuante.”³⁵

3.5. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Estos derechos se encuentran determinados en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, el cual señala:

“Art 4.- Derecho del Consumidor: *Derecho a la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios-Recibir servicios básicos de óptima calidad.-a la información.-A trato transparente. –Protección contra publicidad engañosa. – a la educación para el consumo responsable.- a la reparación e indemnización.-a recibir auspicio del Estado para asociarse.-a la tutela administrativa y judicial.”³⁶*

En virtud del artículo expuesto, realizare un breve análisis de los derechos de los consumidores.

³⁵ Ob. CIt. Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo, MERCOSUR/CMC/DEC N° 10/96.

³⁶ Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Art. 4.

3.5.1. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LA VIDA, SALUD Y SEGURIDAD EN EL CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS

Es deber del Estado el garantizar que ningún producto, actividad o servicio puesto en el mercado tenga riesgo para la salud o seguridad del consumidor o usuario.

En caso de que existan artículos que sin ser peligrosos puedan no ser recomendables para algunos usuarios es obligatorio informar el particular del riesgo, sus consecuencias y la forma de evitarlos en el etiquetado del producto.

El mejor ejemplo de la ejecutoriedad de este derecho por parte del Estado ecuatoriano, constituye la publicidad utilizada en cigarrillos y bebidas alcohólicas, en las cuales, el estado, a través del Ministerio de Salud, ante los estudios científicos realizados que demuestran efectos negativos por el consumo de estos productos, ha ejecutado campañas para reducir su uso.

3.5.2. DERECHO A RECIBIR SERVICIOS BÁSICOS DE ÓPTIMA CALIDAD

Sin lugar a dudas que el desarrollo y bienestar de una colectividad demanda que ésta tenga un grado aceptable de cobertura en calidad y cantidad, en la dotación de los servicios básicos que son indispensable para la supervivencia; para de ésta manera asegurarles una calidad de vida en óptimas condiciones.

Entiéndase por óptima calidad a buena calidad, para lo cual, serán necesarios los organismos de control de los productos y servicios entregados al mercado.

Los servicios básicos en la población son las obras de infraestructuras necesarias para contar con una vida saludable, y evitar así el deterioro de la misma. Entre dichos servicios podemos mencionar: Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Alcantarillado Pluvial.

Es notable el esfuerzo realizado en los últimos años para garantizar servicios básicos a los ecuatorianos por parte del estado, sin embargo, aun encontramos en nuestro país barrios enteros que no cuentan con los más elementales servicios básicos. Esto se debe al crecimiento poco controlado de la población, a las invasiones, y a la falta de operatividad de algunos

organismos seccionales, situación que constantemente debe ser controlada por las instancias pertinentes.

3.5.3. DERECHO A LA INFORMACIÓN

Es otro de los derechos básicos de los consumidores y que complementa a los anteriores. Es el derecho que tenemos todos los consumidores a saber y conocer suficientemente las características reales de los productos y servicios que nos ofrecen y ese conocimiento debe ser de forma directa e inmediata.

Los fabricantes están obligados por ley a indicar: nombre genérico o marca comercial, naturaleza del producto, composición, categoría, cantidad, precio de venta al público, fecha de caducidad e instrucciones de uso o consumo.

Por otra parte, como lo veremos más adelante, la legislación ecuatoriana también ha considerado establecer como obligación de los consumidores el informarse sobre las condiciones de uso de los bienes y servicios.

Un avance para precautelar este derecho es la obligación que tienen los productores o fabricantes de hacer constar en sus etiquetas los niveles de grasa, azúcar y sal de sus productos, a fin de que el consumidor pueda decidir sobre la adquisición de los mismos en base a la información recibida.

Etiquetado de alimentos procesados			
	Sodio (sal)	Azúcar	Grasas
ALTO	<ul style="list-style-type: none">• Margarina• Embutidos	<ul style="list-style-type: none">• Yogur• Cereal• Gaseosas	<ul style="list-style-type: none">• Margarina• Aceite
MEDIO	<ul style="list-style-type: none">• Fideos• Atún	<ul style="list-style-type: none">• Leche entera• Leche saborizada	<ul style="list-style-type: none">• Leche• Yogur• Leche saborizada• Atún• Embutidos
BAJO	<ul style="list-style-type: none">• Leche• Yogur• Leche saborizada• Queso• Cereal• Gaseosas	<ul style="list-style-type: none">• Endulzantes (no azúcar)	<ul style="list-style-type: none">• Queso• Fideos• Cereal• Gaseosas

*Las carnes envasadas no muestran los niveles de grasas y los huevos los muestran por unidad.
**Los porcentajes de contenido se muestran actualmente en base a porciones.

3.5.4. DERECHO AL TRATO TRANSPARENTE

De conformidad a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 11 de la Constitución de la República: *“Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades”*³⁷; al momento de adquirir un producto o servicio todos nos debemos amparar ante los mismos beneficios.

Dicho de otra manera, un trato transparente, implica igualdad de los consumidores ante los proveedores, con reglas claras para la realización de la actividad comercial.

3.5.5. DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRA PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Publicidad engañosa constituye el acto de engaño en la difusión de la propaganda tiene por objetivo promocionar determinado producto o servicio, mediante la entrega de información que no fuese veraz o exacta. La carga de acreditar la veracidad y exactitud de las afirmaciones en la publicidad corresponde a quien las haya comunicado en su calidad de anunciante.

Al respecto, el artículo 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, define a la Publicidad Engañosa como:

*“Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor”*³⁸.

Por su parte, el artículo 6 ibídem, establece:

*“Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor”*³⁹.

³⁷ Constitución de la República del Ecuador Art. 11.

³⁸ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 2.

³⁹ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 6.

Por su parte, la Ley Orgánica de Regulación de Control de Poder de Mercado en relación a las prácticas desleales, en su artículo 27 manifiesta.

“Se considera desleal toda conducta que tenga por objeto o como efecto, real o potencial, inducir a error al público, inclusive por omisión, sobre la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad y cantidad, precio, condiciones de venta, procedencia geográfica y en general, las ventajas, los atributos, beneficios o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el operador económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o, inducir a error sobre los atributos que posee dicho operador, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial”⁴⁰

Adicionalmente el artículo 69 de la ley Orgánica de Comunicación, señala: *“De considerarlo necesario, y sin perjuicio de implementar las medidas o sanciones administrativas previstas en esta Ley, la Superintendencia de la Información y Comunicación podrá disponer, mediante resolución fundamentada, la suspensión inmediata de la difusión de publicidad engañosa”⁴¹*.

Si bien es cierto, estas normas amplían el proceder de quienes se ven afectados por este proceder irregular de los proveedores, crean de cierto modo confusión al momento de aplicarlas; de este modo, si queremos hacer efectivas las sanciones constantes en la Ley Orgánica de defensa del Consumidor, acudiremos al Juzgado de Contravenciones; si queremos hacer efectivas las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Regulación de Control de Poder de Mercado, será la Superintendencia de Control de Poder de Mercado el Organismo que deberá conocer estos procesos, o si pretendemos las medidas que constan en la Ley Orgánica de la Comunicación, acudiremos a la Superintendencia de Información y Comunicación.

En el desarrollo de este trabajo se indicarán los organismos competentes para conocer y precautelar estos derechos.

⁴⁰ Ley Orgánica de regulación de Control de Poder de Mercado, Art. 27.

⁴¹ Ley Orgánica de Comunicación, Art. 69.

3.5.6. DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO RESPONSABLE

Es necesario formar a la población para adquirir hábitos saludables para que puedan acceder con mayor libertad a los bienes del mercado, utilizarlos de manera más racional y evitar riesgos.

Los medios de comunicación públicos y privados, las asociaciones de consumidores, y principalmente las instituciones de educación primaria, secundaria y superior son instrumentos más adecuados para difundir esta educación, para ello, el Estado debe tomar un rol más activo.

Si bien en este trabajo se ha hablado de las personas como entes de comercio y susceptibles de abusos por parte de proveedores, destacan los niños como sujetos todavía más vulnerables a este tipo de abusos, ante lo cual, las campañas de educación que deben ser impartidas por el estado, deben considerar un enfoque diferente para este sector de la sociedad.

3.5.7. DERECHO A LA REPARACIÓN E INDEMNIZACIÓN

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define reparar como:

“1. tr. Arreglar algo que está roto o estropeado.

2. tr. Enmendar, corregir o remediar.

3. tr. Desagraviar, satisfacer al ofendido.

4. tr. Suspenderse o detenerse por razón de algún inconveniente o tropiezo”⁴².

Jurídicamente lo definimos como “*el derecho del ofendido o la víctima para obtener la reparación del daño con motivo del ilícito perpetrado en su contra*”⁴³.

⁴² Diccionario Real Academia de la Lengua Española.

⁴³ <http://www.diccionariojuridico.mx/>

En el caso de haber sido víctima de un engaño, fraude o similar, los consumidores tienen derecho a que se repare el daño causado por el acto de comercio y a recibir una compensación por ello.

Todos los consumidores tenemos derecho a que nos indemnicen por los daños y perjuicios que nos ocasionen, salvo que el daño se deba exclusivamente a una mala utilización por nuestra parte. Así, si utilizamos el producto sin seguir las instrucciones indicadas por el fabricante, la responsabilidad es sólo nuestra y no podremos exigir compensación del daño.

3.5.8. DERECHO A RECIBIR AUSPICIO DEL ESTADO PARA ASOCIARSE

En la Legislación ecuatoriana, el numeral 10 del artículo 281 de la Constitución de la República, establece que será responsabilidad del Estado:

“(...) Fortalecer el desarrollo de organizaciones y redes de productores y de consumidores, así como las de comercialización y distribución de alimentos que promueva la equidad entre espacios rurales y urbanos. (...)”⁴⁴

Es casi imposible que cada consumidor pueda dar su opinión de manera individual ante cualquier conflicto que afecte al colectivo. Por eso, este derecho se ejerce de manera indirecta, a través de las Asociaciones de Consumidores. Sus propuestas no siempre son recogidas por los legisladores, aunque sí oídas, contribuyendo a dar un enfoque realista de los derechos de los ciudadanos.

La Tribuna del Consumidor, constituye una Fundación sin fines de lucro, que sin ser un organismo público, ha brindado un mayor aporte en defensa de los derechos de los consumidores, sin embargo, en el desarrollo de mi investigación me pude percatar que poco conocen los organismos de Estado al respecto del funcionamiento y operatividad de esta institución, destacando nuevamente la falta de educación en relación al tema.

Para un mejor estudio del funcionamiento de esta institución, se analizara su objeto y alcances, de una manera más profunda en el desarrollo del presente trabajo.

⁴⁴ Diccionario Real Academia de la Lengua Española.

3.5.9. DERECHO A LA TUTELA ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL

Al iniciar el análisis de este derecho partiremos definiendo el significado de Tutela como:

*“La tutela es la obligación de cuidar y administrar los bienes de una persona que no tiene capacidad para cuidarse a sí mismo ni tiene a nadie que ejerza sobre él la patria potestad”*⁴⁵.

La legislación actual, como hemos visto previamente, ha considerado al consumidor como la parte más débil de la relación comercial, es por eso que las acciones establecidas en los diferentes cuerpos normativos procuran encontrar mecanismos que equiparen la situación de los consumidores con los proveedores, estableciendo justicia en sus transacciones comerciales.

Por lo expuesto el derecho a la tutela administrativa y judicial, confiere a los consumidores la facultad de acudir ante un organismo que vele por sus intereses.

3.6. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Al respecto, el artículo 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, establece como Obligaciones del Consumidor las siguientes:

*“Propiciar el consumo racional y responsable.- No afectar el medio ambiente.-a evitar cualquier riesgo para su salud y de terceros.- Informarse de las condiciones de uso de B. y S.”*⁴⁶.

En relación a este punto, es necesario aclarar que la legislación ecuatoriana ha considerado establecer obligaciones para los consumidores, sin embargo, en lo personal, considero que es el propio Estado quien tiene que velar por el cumplimiento muchas de estas disposiciones. Ante lo expuesto, procedo a realizar un breve análisis de cada una de las obligaciones referidas en el artículo precedente.

⁴⁵ <http://definicionlegal.blogspot.com/>

⁴⁶ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 5.

3.6.1. PROPICIAR EL CONSUMO RACIONAL Y RESPONSABLE

El Estado ha considerado con esta disposición que es el propio consumidor quien tiene ser responsable por la cantidad de los productos y servicios que utiliza, pero para el efecto, es necesaria una adecuada educación al consumidor, misma que como hemos visto, es responsabilidad del Estado.

Por ejemplo: En el caso de intoxicación alcohólica, mal se podría sancionar al proveedor de este producto por el uso desmedido que se ha dado al mismo, así como la Ley tampoco sanciona a quien haya usado en exceso de un producto permitido; lo que sí es sancionado por la legislación ecuatoriana, son las acciones efectuadas con efecto de esta intoxicación, es decir, este uso irracional del producto, ha sido considerado como un agravante para determinar responsabilidades.

Por lo anotado, podemos observar que si bien la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor manifiesta que es una obligación del consumidor el consumo racional de productos, no ejerce ni puede ejercer un control directo sobre esta acción, misma que es observada por otras disposiciones jurídicas, como del ejemplo que nos ocupa, el Código Orgánico Integral Penal.

3.6.2. NO AFECTAR EL MEDIO AMBIENTE

La Constitución ecuatoriana es quizá la única legislación en el mundo que considera a la naturaleza como ente sujeto de derechos, ante lo cual, la aplicación de esta obligación se torna fundamental, siendo responsabilidad del propio Estado como representante de la naturaleza, a través de sus distintos organismos como, Ministerio de Ambiente, el velar por el cumplimiento de esta disposición.

Por otra parte, es necesario destacar que la Ley manda, prohíbe o permite, en el caso de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediante esta disposición manda al consumidor a velar por el medio ambiente, sin embargo, no establece de forma directa mecanismos de control al respecto; recordemos por ejemplo que el manejo de los desperdicios está regulado por Ordenanzas Municipales, lo que nos lleva a determinar que esta disposición únicamente pretende concientizar a los ciudadanos, ya que en la práctica constituye letra muerta.

3.6.3. EVITAR CUALQUIER RIESGO PARA SU SALUD Y DE TERCEROS

Mediante esta disposición el Estado nuevamente delega al Consumidor la obligación el evitar riesgos a su salud y a terceros, sin embargo, es el propio Estado el responsable de controlar y adoptar medidas sobre productos considerados peligrosos que son puestos en el mercado a disposición de los ciudadanos.

Es así que el artículo 64 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece:

“El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial y agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización”⁴⁷.

3.6.4. INFORMARSE DE LAS CONDICIONES DE USO DE B. Y S.

Es deber de los proveedores el proporcionar toda la información que necesiten los consumidores para el uso adecuado de determinado producto o servicio, sin embargo es pertinente mencionar que el consumidor puede hacer uso del producto como lo estime pertinente, sin embargo la mala aplicación de este, exime de responsabilidades al productor.

Nuevamente, utilizaré como ejemplo a las bebidas alcohólicas, las cuales constituyen un producto permitido por las leyes ecuatorianas, pero su uso desmedido que afecta los sentidos de quienes lo usan no son por ningún concepto responsabilidad de los productores de estos productos.

Es importante aclarar los derechos del consumidor y las limitaciones del consumo, son dos cosas completamente diferentes puesto que, el estado no puede decir a una persona cuantos cigarrillos comprar o cuando puede fumar, pero si puede establecer prohibiciones para que estos productos no sean consumidos en ciertos lugares; los derechos del consumidor facultan

⁴⁷ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Ar. 64.

a una persona que satisfaga sus necesidades de la mejor manera, mientras que las limitaciones del consumo regulan medios o métodos de ingesta de determinados productos o entrega de determinados servicios, mas no los detienen.

CAPITULO IV

PAPEL DEL ESTADO FRENTE A LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El Estado, ejerce sus potestades de vigilancia, control y sanción, mediante sus distintos organismos, ante lo cual, encontramos instancias administrativas e instancias judiciales.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor publicada en el Registro Oficial número 116, de 10 de Julio del año 2000, en su artículo 81, establece la competencia de la Defensoría del Pueblo para conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas de los consumidores, por lo cual, este Organismo de Estado se constituye la principal instancia en sede administrativa en relación a la protección de estos derechos; sin embargo, el Defensor del Pueblo en la práctica de sus funciones, se limita al conocimiento, realización de un informe y re direccionamiento de los hechos puestos en su conocimiento.

De lo expuesto, podemos considerar que, en un sentido práctico, la defensa de los Derechos de los Consumidores en el país, ha reducido su accionar a la búsqueda de acuerdos, lo cual en muchas veces no lleva a la aplicación de la justicia, sino a la búsqueda de una salida rápida a un conflicto, dando como resultado impunidad en actos negligentes o dolosos.

Por su parte, en el marco legal, la facultad de juzgar en sede judicial, por la violación de este tipo de derechos, la ejercen los Jueces de Contravenciones, mismos que hasta hace poco, constituían los Comisarios e Intendencias de Policía y que no constituyen entes técnicos ni especializados en el tema de Derechos de los Consumidores.

DONDE SE PRESENTAN LAS QUEJAS O RECLAMOS DEL CONSUMIDOR

Existen varios organismos e instituciones ante los cuales los consumidores pueden presentar sus quejas y reclamos que se deriven de un acto irregular que haya menoscabado o

violentado sus derechos como tales. Es así que el usuario podrá acudir, a la instancia administrativa o judicial o particular estimare pertinente.

4.1. INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS

4.1.1. DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Según la Constitución en su Art. 214 señala:

“La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior”⁴⁸

Por su parte, el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, especifica como atribuciones de la Defensoría del Pueblo las siguientes:

- “1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.*
- 2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.*
- 3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.*
- 4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas”⁴⁹.*

Esta institución creada en 1996 se maneja bajo dos ejes fundamentales la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos. Sus autoridades la conforman el Defensor del Pueblo y dos adjuntos, cuenta con 24 delegaciones Provinciales y 5 Comisiones Regionales a nivel nacional.

⁴⁸ Constitución de la República del Ecuador 2008, Artículo 214, pg. 113.

⁴⁹ Constitución de la República del Ecuador, Artículo 215, pg. 113.

En la Provincia de Pichincha en la ciudad de Quito se encuentra la oficina administrativa matriz y dos delegaciones tanto en la Zona Norte como en la Zona Sur.

Cabe anotar que, en el caso de la Matriz la información para la investigación es manejada por el departamento de comunicación, donde se atiende con gentileza pero en poco se ha aportado con documentos que respalde el presente trabajo investigativo, siendo la información recibida especialmente obtenida por versiones de los personeros de la institución. Se requiere que se solicite vía internet al correo del departamento de comunicación y se indica que en un plazo de 48 horas se dará respuesta pero esto en la práctica no se cumple. Se indica que su función principal es la de promover e informar sobre los derechos de los consumidores, pero al momento de indagar sobre campañas que se hayan realizado lamentablemente no hay respuestas concretas que permitan constatar la ejecución de las mismas.

Delegación de la Defensoría del Pueblo, Zona Norte:

Como hemos manifestado previamente, la presente investigación se la ha realizado en base a un estudio de la población de la zona norte de Quito; durante el proceso investigativo, acudí a esta institución para recabar información, se me comunicó que la Defensoría del Pueblo está en un periodo de transición de su personal, ante lo cual, pude percatarme que hay interés de servicio de los funcionarios para con las personas que acuden a la institución, observé además que existe mayor afluencia de usuarios en las mañanas; así también, y que existe un fácil acceso al personal que ahí labora.

Lamentablemente, por las conversaciones mantenidas con el personal de la institución, pude percatarme que no existe colaboración o intercambio de información directa entre esta institución con otras que tienen el objetivo de la defensa de los intereses de los consumidores.

Por otra parte, de una nota de prensa, publicada en el Diario “*El Comercio*”, el día martes 12 de junio del año 2012, se deja constancia de que existen más de cien quejas en la Defensoría del Pueblo por los servicios públicos deficientes en Quito.

Esta nota periodística está enfocada principalmente a las quejas de los usuarios por el mal servicio brindado en servicios básicos, por lo que su lectura deja un criterio de una de

atención deficiente, lo cual estaría contraviniendo a los derechos de los consumidores establecidos en artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Se adjunta un cuadro con cifras del año 2010 y 2011, cuya comparación permite ver que el porcentaje de incremento de quejas es del 100% en la provincia de Pichincha. (Ver Anexo 3).

4.1.2. SUBSECRETARIA DE COMPETENCIA Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR DEL MINISTERIO DE INDUSTRIAS, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD (MIPRO)

La Comunidad Andina de Naciones (CAN), en su decisión número 608, suscrita en Lima Perú, el 29 de marzo del 2005, ha considerado que:

“la actual etapa del proceso de integración subregional, de apertura comercial y globalización imponen que el objeto de la normativa comunitaria sea la protección de la libre competencia en la Comunidad Andina, así como su promoción a nivel de los agentes económicos que operan en la Subregión, para asegurar que no se menoscaben los beneficios logrados en el marco de este proceso de integración”⁵⁰,

Establece además en su artículo 2 que:

“La presente Decisión tiene como objetivo la protección y promoción de la libre competencia en el ámbito de la Comunidad Andina, buscando la eficiencia en los mercados y el bienestar de los consumidores”⁵¹

En virtud de lo cual, el Ecuador consideró crear la Subsecretaria de Competencia y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias, Productividad y Competitividad, cuyo objetivo general es:

“Recuperar espacios de política pública en beneficio del consumidor, a través de la difusión, capacitación y vigilancia de la aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, con el fin de propiciar las buenas

⁵¹ DECISIÓN 608, Normas para la protección y promoción de la libre competencia en la Comunidad Andina CAPITULO II, DEL OBJETIVO, PRINCIPIOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

⁵¹ DECISIÓN 608, Normas para la protección y promoción de la libre competencia en la Comunidad Andina CAPITULO II, DEL OBJETIVO, PRINCIPIOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

prácticas comerciales en las relaciones de consumo entre los proveedores y consumidores”⁵².

Esta Subsecretaría fue creada mediante Decreto Ejecutivo No. 1.614 en el año 2009, y su función principal es la de promover los derechos de los consumidores y ejecutar actuaciones a través de las siguientes direcciones Técnicas:

- a) Dirección de la Competencia;
- b) Dirección de Defensa del Consumidor; y,
- c) Dirección de Eliminación de Barreras Burocráticas.

Por su parte, las atribuciones y responsabilidades de la mencionada Institución, de conformidad con lo dispuesto en el Registro Oficial No. 39 de 02 de octubre de 2009, son:

1. La representación de la autoridad nacional en materia de libre competencia para que conforme el Comité Andino de Defensa de la Libre Competencia.
2. La promoción, difusión, investigación y sanción en materia de competencia.
3. Controlar la aplicación de la normativa vigente sobre protección a consumidores de productos industriales.
4. Definir políticas de promoción, difusión y mecanismos de protección a consumidores de productos industriales.
5. La ejecución de lo dispuesto en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Para quienes deseen información o presentar una inquietud o queja la Subsecretaría ofrece las siguientes opciones:

- Vía correo electrónico cuya dirección es defensa.consumidor@mipro.gob.ec
- Vía telefónica comunicándose 02 394 8760 Ext. 2231, 2229

⁵² Subsecretaría de Defensa del Consumidor (2013) Atribuciones y Responsabilidades, recuperado de <http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/>

- Personal: Atención en sus oficinas ubicadas en calle Yáñez Pinzón N26-12 entre Av. Colón y La Niña, Cuarto Piso, Dirección de Defensa del Consumidor.

En cuanto al trámite este inicia con la presentación de la queja para lo cual se debe descargar dos formularios de la pagina web del Mipro, el proveedor será notificado en un plazo de 4 días, y tendrá 8 días para alegar tiempo en el cual se dará seguimiento y se llamara a la audiencia de intermediación .

Se realiza la audiencia entre consumidores y proveedores para lograr enmiendas a los conflictos de consumo y buscar una solución de mutuo acuerdo.

Este trámite en busca de soluciones puede llevar un tiempo promedio de 15 días a un mes.

4.2. INSTANCIA JUDICIAL

4.2.1. JUZGADOS DE CONTRAVENCIONES

El artículo 231 del Código Orgánico de la Función Judicial, establece como las funciones de este tipo de juzgados las siguientes:

“Art. 231.- Competencia de las juezas y los jueces de contravenciones.- En cada distrito habrá el número de juezas y jueces de contravenciones que fije el Consejo de la Judicatura, con la determinación de la localidad de su residencia y de la circunscripción territorial en la que tengan competencia. En caso de no establecerse esta determinación, se entenderá que es cantonal. Serán competentes para:

- 1. Conocer los hechos y actos de contravenciones de violencia contra la mujer o miembro del núcleo familiar, siempre que en su jurisdicción no existan juezas o jueces de violencia contra la mujer o miembro del núcleo familiar.*
- 2. Conocer las contravenciones tipificadas en el Código Orgánico Integral Penal.*
- 3. Conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.*
- 4. Conocer las diligencias preprocesales de prueba material en materia penal y*

civil, la notificación de los protestos de cheques y la realización de actuaciones procesales que le sean deprecadas o comisionadas.

5. El Consejo de la Judicatura determinará el número de juezas y jueces de contravenciones de conformidad con las necesidades del servicio.

6. Ejercer las demás atribuciones que establezca la ley.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados serán competentes para conocer y sustanciar las contravenciones establecidas en ordenanzas municipales e imponer las correspondientes sanciones que no impliquen privación de libertad.”⁵³

Por su parte, es pertinente mencionar que de conformidad con el artículo 19 del Código Orgánico Integral Penal, una contravención constituye la infracción penal sancionada con pena no privativa de libertad o privativa de libertad de hasta treinta días.

Los juzgados encargados de atender este tipo de infracciones, a diario reciben denuncias de contravenciones de distinta índole, entre las que destacan denuncias interpuestas por violación a derechos de los consumidores, entre otros. Sin embargo se debe mencionar que desde que entro en vigencia el Código Integral Penal en Agosto del 2015 se enmarca ya como engaño al Consumidor en su Artículo 235 el mismo que señala lo siguiente:

“Engaño al comprador respecto a la identidad o calidad de las cosas o servicios vendidos”⁵⁴

En la Ciudad de Quito existen 8 Juzgados de Contravenciones. Los cuales se encuentran ubicados en las siguientes direcciones:

- Juzgado Primero de Contravenciones (Quitumbe), Joaquín Játiva S43-182 y Lorenzo Meza.
- Juzgado Segundo de Contravenciones (Centro) Penal, Venezuela y Bolívar, Centro Comercial Manzana.
- Juzgado Tercero de Contravenciones (Carcelén Industrial), Tadeo Benítez y Joaquín Mancheno.
- Juzgado Cuarto de Contravenciones (La Mariscal), Juan León Mera y Roca. Edif. Policía Judicial.

⁵³ Código Orgánico de la Función Judicial (Publicado en el Registro Oficial 09 de marzo de 2009; última reforma el 18 de marzo de 2014) Art. 231.

⁵⁴ Código integral penal. Art. 235.

- Juzgado Quinto de Contravenciones (Carapungo), Av. Giovanni Calle y Derbi, sector sierra Hermosa, Vía a Marianitas.
- Juzgado Sexto de Contravenciones (Tumbaco), Av. Los Pinos y Gaspar de Carbajal.
- Juzgado Séptimo de contravenciones (Los Chillos), vía Intervalles, (junto al balneario “El Tingo”).
- Juzgado Décimo de Contravenciones de Turno (La Mariscal) Juan León Mera y Roca.

4.2.2 JUZGADOS CIVILES Y PENALES

Es necesario recalcar que ante estos juzgados, los procesos directamente relacionados con temas de derechos de los consumidores, no son vinculados como tales en primera instancia, sin embargo, la vulneración a este tipo de derechos, puede dar como resultado delitos de índole penal como lo constituye la estafa o el homicidio involuntario, ante lo cual, son los juzgados penales los competentes para conocer y resolver lo que corresponda; por su parte, en instancias de competencia de juzgados civiles, a consecuencia de la vulneración de los derechos de los consumidores, se podrán establecer juicios por daños y perjuicios o por incumplimiento de contrato.

Sin embargo de lo mencionado en el párrafo anterior, los jueces penales son competentes de conocer este tipo de infracciones como jueces de segunda instancia, en el caso de que se presente recurso de apelación a la decisión o fallo emitido por el Juez de Contravenciones.

4.3. INSTANCIAS PARTICULARES

4.3.1 TRIBUNA DEL CONSUMIDOR

Esta institución, que no pertenece a la estructura del estado, cuenta con personería jurídica y fue creada en 1997; es integrante de “*Consumers International*”. Su campo de acción está orientado básicamente a las siguientes actividades:

Asesoría Legal: La Tribuna del Consumidor ofrece asesoramiento jurídico gratuito a los ciudadanos cuyos derechos como consumidores han sido violentados. Este tipo de asesoramiento, a la presente fecha, es entregado por tres distintas vías:

- 1.- Vía personal, para la cual, quien requiere el servicio puede acercarse directamente a las Oficinas de la tribuna del Consumidor, ubicada en la avenida Luis Cordero y Andalucía se acogerá su reclamo;
- 2.- Vía telefónica, para lo cual se encuentran habilitado el número telefónico 3227766; y,
- 3.- Vía internet, mediante petición dirigida al correo electrónico E-mail: tribuna@hoy.net.

Soporte Técnico: Para la elaboración de propuestas de reformas para la Legislación vigente, uno de sus aportes fue el asesoramiento técnico a la actual Ley Orgánica de Defensa del Consumidor promulgada en Julio del 2000 al igual que su Reglamento.

La Unidad de la Tribuna del Consumidor tiene como función promover entre los ciudadanos el conocimiento de sus derechos como tales, es decir la difusión de conocimientos específicos para crear una cultura de los consumidores y motivar la exigibilidad de sus derechos.

Se debe mencionar como dato curioso que la dirección de esta institución no es de fácil acceso e instituciones afines como la Defensoría del Pueblo la desconocen, pese a que presta un servicio público valioso en relación a los derechos que están obligados a promulgar y proteger.

En el transcurso de mi investigación, pude convenir una cita con la señora María José Troya, Directora de esta Institución, quien amablemente respondió a las siguientes inquietudes:

¿Cuáles son las quejas más comunes receptadas por la Tribuna del Consumidor?

“En cuanto a las quejas más comunes comento que las mismas son referentes a compras insatisfechas de autos y electrodomésticos, sin embargo cabe mencionar que enero 2013 fue un año atípico pues no se presentaron el número de quejas que por lo general se presentan después de las compras navideñas que suele ser el mes de más afluencia”.

¿Qué investigaciones referentes a la defensa del consumidor se han realizado en su dependencia?

“Referente al tema comentó que una de las últimas investigaciones que esta institución realizó fue en el 2006 en donde se enfocaron principalmente a un Proyecto de solución alternativa de conflictos la idea era crear un centro de Mediación de acuerdo a la Ley de Mediación pero este no prosperó y en los últimos años no se han realizado más investigaciones debido a la falta de presupuesto”.

4.3.2. CENTROS DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN

La Constitución en su artículo 97, establece:

“Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir.

Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social”⁵⁵.

En razón de lo cual, las personas que tengan necesidad de solucionar sus conflictos pueden acudir de manera voluntaria a cualquier centro de mediación o arbitraje que estime pertinente para resolver sus conflictos.

Es así como el Colegio de Abogados de Pichancha, la Cámara de Comercio y otros organismos públicos y privados, cuentan con este tipo de servicio, el cual lo ponen a consideración de los usuarios.

En la actualidad, se están realizando proyectos para ampliar este tipo de centros, por cuanto en centros de mediación gratuitos como los entregados por universidades han demostrado eficiencia para la solución de conflictos.

⁵⁵ Constitución de la República del Ecuador, Art. 97.

CAPITULO V

DERECHO COMPARADO

5.1. LEGISLACIONES DE LAS REPÚBLICAS DE ECUADOR, COLOMBIA Y ARGENTINA

Si se confronta la normatividad que resguarda el derecho a recibir productos y servicios de alta calidad, garantizándose de este modo: la salud, vida, seguridad en el consumo y así satisfacer las necesidades fundamentales; además el derecho a tener información veraz, adecuada, clara y completa sobre el bien o servicio que se oferta; el derecho a estar amparado contra la publicidad engañosa y abusiva; y el derecho a una tutela efectiva para la protección de sus derechos y reparación de daños; se puede concluir que los derechos de los consumidores y las obligaciones que tienen los proveedores, están contempladas en las leyes ecuatorianas, y fácilmente se podría afirmar que la legislación está a la par con los cuerpos legales, que garantizan el derecho de protección del consumidor de otros países de habla hispana como Colombia y Argentina e incluso inspiradas en los mismos principios de protección al consumidor frente a los abusos de quienes brindan servicios, ofertan productos y la reparación del daño cuando se han violado las normativas de protección.

La diferencia como se podrá apreciar a continuación, principalmente radica en que en otras latitudes se está empezando a dotar a los organismos de control y protección de los consumidores con mecanismos y sobre todo renovando las leyes a la época actual donde las solemnidades ya no se aplican y los ámbitos burocráticos y se van dejando de lado frente a las innovaciones tecnológicas que dan soluciones inmediatas y, los acuerdos a los que se arriban al intervenir estos organismos en los innumerables conflictos que se presentan por este tema, toman otro giro al recibir respuestas inmediatas y sobre todo son organismos capaces de sancionar y hacer cumplir lo ordenado.

En tal circunstancia, en América Latina se ha otorgado mucha importancia a la Defensa y los Derechos de los Consumidores y Usuarios, a tal grado que hay países que tienen previsiones en sus constituciones nacionales, tal es el caso de Argentina y Colombia que se estudian a continuación:

5.2. LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE ARGENTINA

Argentina cuenta con la Ley 24.240, la que fue expedida el 22 de Septiembre de 1993, promulgada el 13 de Octubre de 1993 y publicada en el Registro Oficial el 15 de Octubre de 1993; fecha de su entrada en vigencia. En cuanto a su contenido, esta Ley contiene tres títulos:

- 1- Normas de protección y defensa de los consumidores.
- 2.- Autoridad de aplicación, procedimiento y sanciones.
- 3.- Disposiciones finales.

La Ley 24.240, modificada en el 2008, se encuentra integrada a todas las normas relacionadas a la protección del consumidor lo que ubica a Argentina como un país que ha evolucionado considerablemente a favor del consumidor⁵⁶.

El artículo 1º, incluye como consumidor a aquél que adquiere o utiliza bienes o servicios de modo gratuito. De esta forma, conforme destacan Roberto A. Vázquez Ferreyra y Damián Avall:

“Quedan entonces comprendidas directamente dentro del ámbito de la ley, siéndoles por ende aplicables todos sus institutos (deber de información, carácter vinculante de la oferta, régimen de las garantías, etc.), las denominadas muestras gratis (antes contempladas en la reglamentación), la provisión de servicios sin costo con fines experimentales o publicitarios, en fin, toda contratación gratuita; así como también todos aquellos ‘accesorios’ gratuitos a una relación de consumo, tales como el servicio de playa de estacionamiento en supermercados y centros comerciales, etc.”⁵⁷

⁵⁶Stiglitz Gabriel, **Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios**, Ediciones, La Roca.

⁵⁷ Vid. R. A. Vázquez Ferreyra/D. Avall e, «Reformas a la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios», *La Ley*, Tomo 2008-D, p. 1064.

Esto significó un progreso sobre la legislación Argentina existente, en favor de los usuarios o consumidores al reconocer valiosos derechos, algunos de contenido económico. La entrada en vigencia de esta norma indudablemente trajo el inicio de un nuevo rumbo en el tratamiento de las relaciones de consumo.

Algunos tratadistas como García Cozzi, Buratti y De la Sota, ha, considerado que las reformas planteadas en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, tienen por objeto viabilizar la emisión de sanciones pecuniarias, lo cual afectará de forma directa a las empresas proveedoras.

La nueva facultad reconocida a la autoridad competente de aplicar y de determinar en sede administrativa la existencia de daños directos y fijar indemnizaciones a favor de los consumidores hasta la suma que al mes de junio de 2008, ascendía a un total de \$ 5.373,70 (equivalente a 5 canastas “Básica Total Para el Hogar 3” que publica el INDEC), para compensar daños sufridos en la relación de consumo, sin perjuicio de la posibilidad de reclamar a los proveedores mayores sumas en sede judicial si así lo desean. Esto es un punto que nuestra legislación ecuatoriano no lo registra.

En relación a la reforma expuesta, los referidos tratadistas, han manifestado que las consecuencias patrimoniales para las empresas, derivadas de la comisión de infracciones a la Ley, la ampliación del ámbito punitivo para la aplicación de esta norma jurídica hasta ahora excluida, y la disposiciones de carácter preventivo reguladas a través de esta reforma, traerán como consecuencia directa que las empresas encarezcan sus costos de producción de productos y por prestación de servicios generando un perjuicio a los consumidores.

Por su parte, otros entendidos de esta Reforma, han considerado que:

“(...) la reforma implicará para los proveedores mayores contingencias derivadas de los posibles reclamos que los consumidores realicen, tanto en sede administrativa como judicial, en este último caso con un elevado costo para el proveedor por la necesidad de litigar durante largos años, con un resultado incierto”, agregando que *“el ‘premio’ puesto en juego es extremadamente alto y*

el riesgo de efectuar denuncias y demandas es tan bajo que bien puede calificarse de inexistente”⁵⁸.

De este modo, se puede concluir que la legislación Argentina, está revistiendo a la Ley de protección al consumidor de un tinte efectivo al momento de ser aplicada en los casos concretos que se presenten; y sobre todo, las sanciones que de alguna manera obligan a los proveedores a brindar y a ofertar bienes y servicio con mayor seriedad y sujetas a la Ley, si bien es cierto, podrían generar un costo adicional al consumidor, estos costos podrán ser regulados por los organismos de control competentes.

5.3. LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

Colombia expidió el Estatuto del Consumidor, Ley 1.480, en el año 2011, el que entro en vigencia en abril del año 2012, con el fin de que sea aplicado por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC), autoridad encargada de velar por los derechos de los consumidores. El señalado Estatuto, ha sido considerado como un instrumento defensa para los consumidores que han visto vulnerados sus derechos.

En virtud de la expedición del referido Estatuto, se puede apreciar que el Gobierno Colombiano ha incrementado esfuerzos con el fin de mejorar la normatividad encaminada a la defensa de los derechos de los consumidores, mediante un mejor entendimiento a los contenidos derechos, novedades e impacto que tiene este Estatuto, sino que a puesto a disposición de la población todos los mecanismos necesarios a través de los cuales pueden hacer efectivos sus derechos.

Se puede observar, que el gobierno de este país, mediante el Estatuto del Consumidor, pretende:

- Proteger a los consumidores dentro de ámbito de esta Ley frente a los riesgos para su salud y seguridad; y

⁵⁸ García Cozzi, Buratty María Alejandra y De la Sota Natalia (2012) Análisis crítico de la reforma de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, recuperado de: <http://www.anunciantes.org.ar/institucional.php>, publicado por la Cámara Argentina de anunciantes, publicado en este portal).

- Facilitar el acceso de los consumidores a una información adecuada, esto es, completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible precisa e idónea de acuerdo con los términos de esta Ley que les permita hacer elecciones bien fundadas.

Así también se preocupa por la educación del consumidor, lo cual proporciona una importancia innegable a esta norma.

La mencionada norma protege la libertad de constituir organizaciones de consumidores y las opiniones de las mismas son escuchadas en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. Brinda además protección a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de conformidad a lo señalado con el código de infancia y adolescencia.

Este Estatuto del Consumidor Ley 1480, en resumen, aporta algo nuevo al sistema de protección de derechos de los consumidores, que se enmarca bajo principios fundamentales como la protección del consumidor en un ámbito más actual y cambiante, el acceso a una publicidad adecuada bajo los parámetros que la ley lo permita y la autorización para formar asociaciones de consumidores, como también una especial protección de los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores.

Algunos estudiosos del derecho colombiano, han considerado otorgar al término consumidor una definición amplia, considerando a este como una persona, pudiendo ser esta natural o jurídica, que adquiera en el mercado cualquier bien o servicio en calidad de destinatario final, es decir, que adquiere algún tipo de producto o servicio para satisfacer necesidades a su conveniencia.

Otro aspecto importante de resaltar de esta Ley es la difusión que en los espacios publicitarios colombianos se brinda a fin de que la colectividad se informe sobre el tema. Esta publicidad, permite a sus ciudadanos conocer cuál es el organismo encargado de la aplicación de estas normas que hacen posible el efectivo ejercicio de sus derechos como consumidores.

Cabe indicar además que los países miembros del Mercosur” (...) *considerando la necesidad de proporcionar al sector privado de los Estados Partes un marco de seguridad jurídica que garantice soluciones justas y la armonía de las decisiones jurisdiccionales vinculadas a las*

relaciones de consumo”⁵⁹, han suscrito el “Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo”, mismo que en su artículo 1 establece: “*Que resuelve Aprobar el Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo, que figura en el Anexo y forma parte de la presente Decisión, en idiomas Portugués y Español.*”⁶⁰, El presente Protocolo tiene por objeto:

“(...) determinar la jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumo derivadas de contratos en que uno de los contratantes sea un consumidor, cuando se trate de:

- a. Venta a plazo de bienes muebles corporales.*
- b. Préstamo a plazo u otra operación de crédito vinculada al financiamiento en la venta de bienes; y,*
- c. cualquier otro contrato que tenga por objeto la prestación de un servicio o la provisión de objetos muebles corporales. Esta disposición se aplicará siempre que la celebración del contrato haya sido precedida en el Estado del domicilio del consumidor, de una propuesta específica o de una publicidad suficientemente precisa y que éste hubiere realizado, en ese Estado, los actos necesarios para la conclusión del contrato.”*⁶¹

En este sentido, se puede determinar que la legislación Colombiana, en materia de protección a los derechos de los consumidores, garantiza de forma amplia los derechos expuestos, en comparación con el sistema ecuatoriano, pese a que se parte de normativa común para ambos países.

5.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DE NORMAS RELATIVAS A LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE ECUADOR, COLOMBIA Y ARGENTINA

A continuación procedo a realizar el análisis comparativo de los Derechos de los Consumidores entre las legislaciones de Ecuador, Colombia y Argentina.

⁵⁹ Ob.Clt: Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo, MERCOSUR/ 1996.

⁶⁰ Ob. Cit. Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo, MERCOSUR/ 1996.

⁶¹ Ibidem, pg. 1.

5.4.1 EN RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS GENERALES (ANEXO 1)

En este punto, es preciso recordar que de conformidad con las Directrices emitidas por la ONU, en relación a los derechos de los consumidores, establecen que las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en estas leyes y sus respectivas reglamentaciones, sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, sea sujeto de acción de otra normativa específica.

Dicho esto, en relación al cuadro anterior relativo a los principios generales, las normas jurídicas de los tres países se encuentran reguladas en observancia al principio de prevalencia de estas Leyes sobre otras disposiciones jurídicas de carácter ordinarias u otras de menor jerarquía, aunque en el caso de la legislación Argentina, esta jerarquía se la realiza de un modo más armónico con otras normas, por cuanto establece:

“Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo”

Además, estas legislaciones coinciden en la aplicación del principio de *“in dubio pro consumidor (...)”*, el cual establece que en caso de duda sobre interpretación de la Ley, se tendrá a lo más favorable para el consumidor, por cuanto se ha considerado la vulnerabilidad de este frente a quienes proveen de productos o servicios. En este contexto, en caso de duda, la norma a cumplir debe ser aquella que prevalece para beneficio del consumidor.

Como principal diferencia entre las disposiciones analizadas, resalta la observancia que realiza la legislación colombiana al considerar una especial protección a los niños y adolescentes. Recordemos que si bien es cierto todas las personas somos sujetos de consumo, y como tales somos vulnerables a atropellos por parte de proveedores, los niños ante un desconocimiento de la estructura jurídica del estado, dependen de sus padres para poder hacer respetar sus derechos como consumidores, lo que nos lleva a concluir que dentro de un sector vulnerable, hay incluso sectores más vulnerables.

Es así que la educación es indispensable en estos niveles de formación para que los niños y adolescentes sepan reconocer cuando sus derechos han sido vulnerados.

En nuestro país, como hemos manifestado en párrafos anteriores, ni siquiera los adultos tienen los conocimientos suficientes en relación a la protección de sus derechos como entes de consumo, puesto que no existe una correcta difusión de los mismos por parte del estado; si estos, no cuentan con la herramientas para hacer valer sus derechos, ¿Cómo pueden hacer valer los derechos de terceros como sus propios hijos?

5.4.2. EN RELACIÓN A LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES (ANEXO 2)

De las disposiciones analizadas, se puede determinar una evidente similitud en relación a los derechos que tienen estos países en sus relaciones de consumo; destaca además la tendencia de protección al medio ambiente, situación que se encuentra bien determinada en preceptos legales de las legislaciones de Ecuador y Colombia, normas que en lo personal considero de carácter ejemplificadoras para otras legislaciones del mundo.

Por su parte, como principal diferencia en estas normas, se ha podido observar que en la legislación ecuatoriana, al hablar de las obligaciones de los consumidores, se establece que el consumidor está obligado a informarse de las condiciones de uso de los bienes y servicios, lo cual conlleva a menoscabar la obligación que tienen los oferentes de productos y servicios de informar a sus consumidores, situación que, según lo analizado de las legislaciones de Colombia y Argentina, es responsabilidad directa de quienes ponen sus productos y/o servicios en el mercado, generando que la información proporcionada por estos, (la cual como hemos visto, debe ser veraz y oportuna y es sujeta de control), conlleva a que el consumidor emita un criterio propio que lo lleve a establecer cual el producto o servicio podrá, de mejor manera, satisfacer sus necesidades.

Dicho de otra manera, esta disposición, ayuda a los proveedores para salvar sus responsabilidades por el mal manejo de sus productos, sin embargo, estos están obligados a proporcionar toda la información necesaria para el efecto.

5.4.3. EN RELACIÓN A LA REGULACIÓN DE LA PUBLICIDAD: (ANEXO 3)

En las tres leyes analizadas se encuentran perfectamente determinadas las prohibiciones a la mala publicidad o publicidad engañosa; el control efectivo de estos preceptos jurídicos, generan que consumidor pueda sentirse protegido al momento de saber

que la información que reciba para emitir un criterio de consumo, es confiable y dará como resultado efectivo la satisfacción de sus necesidades.

En este punto, es pertinente mencionar que quien toma la decisión de que producto o servicio adquirir es directamente el consumidor, por lo cual, es trascendental que la información que se le proporciona por parte del oferente al consumidor, sea confiable, puesto que no existe otro mecanismo para que el consumidor genere juicios de consumo, por lo cual es muy necesario que se realicen controles constantes a este tipo de publicidad.

Por su parte, podemos observar que en la legislación Argentina se establece que en caso de emitir publicidad errática, los responsables serán sujetos de sanciones establecidas en la misma Ley, por lo cual esta disposición goza de efecto coercitivo en caso de su incumplimiento.

En el Ecuador, mediante la Ley Orgánica de Regulación de Control de Poder de Mercado y la Ley Orgánica de Comunicación, se establecen mecanismos que protegen a la ciudadanía contra publicidad engañosa que afectaría la decisión de los consumidores al momento de escoger determinado producto o servicio. Lo cual nos lleva a concluir que el esfuerzo de control, realizado por la Defensoría del Pueblo mediante la aplicación de la Ley Orgánica del Consumidor, ha sido insuficiente, y ha dado como resultado la necesidad de crear otros organismos de control con respecto a la publicidad.

5.4.4. EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN BASICA COMERCIAL (ANEXO 4)

Del mismo modo que en el cuadro anterior, estas disposiciones, tienen por objetivo que la información que llegue a los consumidores sea confiable con respecto a los bienes y servicios que adquieren, estableciendo para el efecto garantías que deben ser establecidas para el resguardo de los intereses del consumidor.

Se puede apreciar que la Ley colombiana es mucho más extensa y clara en relación al tema de las garantías y establece que esa información debe ser adecuada, completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible precisa e idónea. Por su parte, en la legislación Argentina, se hace relación a que la garantía se efectuará de conformidad a lo establecida en el Código Civil, lo que evidencia la armonía de la legislación de este país, es

decir, no existen varias normas que hablen de lo mismo, sino que se hace referencia a la norma de aplicación, lo que deja claro el procedimiento a adoptar.

5.4.5. EN RELACIÓN A RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR (ANEXO 5)

Analizadas que fueron las disposiciones señaladas en el cuadro precedente, se puede observar que las legislaciones de Ecuador y Argentina establecen obligaciones para los productores de deben entregar al consumidor información completa, situación que en Colombia, si bien es considerada, establece mayores facultades al consumidor para que exija a los oferentes la entrega de esta información, lo que nos lleva a concluir que en Colombia se busca una participación más activa por parte de los consumidores frente a la información proporcionada por quienes pongan sus productos y/o servicios en el mercado.

Por otra parte, de las normas analizadas, las legislaciones de Ecuador y Argentina, han considerado vicios redhibitorios, que tiene que ver con los vicios ocultos del objeto de comercio, lo cual da derecho al consumidor a ejercer una acción al respecto.

En relación a este tema, la normativa analizada remite las acciones rehibitorias a otros cuerpos normativos, así, la legislación Colombiana aplicará lo dispuesto en su Código Civil, precisamente a sus artículos 1914 y 1915 que hacen referencia a este tema. De igual, manera la Ley Argentina, remite estas acciones a su Código Civil según los expone su Artículo 18 del cuerpo normativo analizado, estableciendo:

“Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;*
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor”.*

Si bien es cierto, nuestra legislación nos remite al Código Civil, deberíamos usar como ejemplo a la Legislación Argentina que establece claramente la aplicación, no solo de la norma, sino del artículo de la norma para facilitar su aplicación.

En la legislación Argentina, nos encontramos con una fuerte crítica respecto al tema de las obligaciones del proveedor, según los estudiosos del tema que debaten con respecto a la reforma de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor de ese país, se trata de dar mayor protección al consumidor y sancionar duramente al proveedor; situación que sin lugar a dudas al aplicarse las reformas a la ley afectarán negativamente a las empresas proveedoras de bienes y servicios incrementando sus costos.

Por otra parte, considero que si bien podrían estas normas generar este efecto negativo sobre el precio de los productos y/o servicios, también repercutirán positivamente en la calidad de prestación de los mismos.

5.4.6. EN RELACIÓN AL CONTROL DE CALIDAD (ANEXO 6)

En el caso ecuatoriano, su Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece una clara responsabilidad en el control de la calidad, correspondiendo esta facultad al Instituto Ecuatoriano de Normalización-INEN; ante lo cual, considero que la atribución de control de calidad está perfectamente enfocada a que sea un organismo de carácter técnico el encargado de velar por su cumplimiento, sin embargo, esta institución mantiene completa independencia con la Defensoría del Pueblo, situación que a mi parecer no se encuentra bien enfocada, por cuanto estas organizaciones necesitan trabajar de manera conjunta en temas de defensa de los derechos del consumidor.

Vale la pena aclarar que en ningún momento sugiero que estas instituciones se transformen en una sola, lo que considero es que estas mantengan vínculos de comunicación constante para la mejor defensa de estos derechos.

Por lo expuesto, una vez más se constata que en el Ecuador, las organizaciones encargadas de velar por la protección de este tipo de derechos se encuentran muy dispersas y dan como resultado burocracia innecesaria al momento de hacer efectivos estos derechos.

Por su parte, en Colombia, la normativa analizada no especifica los organismos de control, pero la Ley 1480 en el nuevo Estatuto del Consumidor, establece en su artículo. No. 6 establece que los productos y servicios sean de calidad, y sean seguros. Este Estatuto fortalece sustancialmente el sistema de protección al consumidor en Colombia, en comparación con el

Estatuto anterior cuyas disposiciones estaban desactualizadas frente a los retos que el mundo moderno plantea para la protección al consumidor. La nueva ley trae disposiciones sobre calidad, idoneidad y seguridad, garantías, información que debe ser provista al consumidor, protección contra publicidad engañosa, protección contra cláusulas abusivas, protección al consumidor en el contexto de comercio electrónico, disposiciones sobre ventas a distancia y a través mecanismos no tradicionales, ventas financiadas y hace especial énfasis en la protección a los niños como consumidores.

En Argentina tras múltiples reformas a la Ley de defensa del consumidor citada en el cuadro comparativo, se hace referencia a que no se puede descuidar el control de calidad y que este es un requisito ineludible del proveedor frente a los consumidores.

5.4.7. EN RELACIÓN A LAS INFRACCIONES Y SANCIONES (ANEXO 7)

Analizadas que han sido estas normas podemos concluir que en el Ecuador se encuentran establecidas multas y la posibilidad del resarcimiento de daños y perjuicios ocasionados por la violación a los derechos de los consumidores, sin embargo, pese a que estas disposiciones están debidamente reguladas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se establece de forma directa que institución del estado competente para hacerlas efectivas, situación que si ocurre en la legislación colombiana, quedando entonces esta facultad dispersa en diferentes organismos públicos, así, las multas y sanciones que se generen por publicidad engañosa podrán ser aplicadas por la Superintendencia de Regulación de Poder de Mercado, las multas por violación a derechos del consumidor, en la actualidad, son aplicadas por los Juzgados de Contravenciones, los delitos regulados por el COPI que se produzcan por la violación a los derechos de los consumidores, son de competencia de los Jueces Penales, y el resarcimiento por daños y perjuicios, si bien es cierto, es aplicado por los jueces de contravenciones, también pueden ser tramitados ante la instancias de los Juzgados Civiles.

Es decir, que la Defensoría del Pueblo, si bien es cierto, se constituye como órgano de control de estos derechos, relega su acción a procedimientos administrativos que en el mejor de los casos concluirán con el acuerdo entre las partes, y en otros casos concluirán con la emisión de un informe, el cual no es vinculante para otras instancias y re direccionará las denuncias a otras instancias administrativas.

Por su parte, legislaciones como la de Colombia, como he manifestado previamente, al establecer de manera clara el órgano competente para impartir las multas por el incumplimiento de su Ley de Defensa del Consumidor permite que estos organismo ejercer acciones rápidas y efectivas para el cumplimiento de estos derechos.

5.4.8. EN RELACIÓN A COMPETERNCIA Y PROCEDIMIENTO (ANEXO 8)

Como se ha manifestado en el comentario del cuadro anterior, si bien es cierto que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece multas para quienes infrinjan los derechos establecidos en la referida norma; la imposición de estas multas, sin embargo ha sido derivada a otras instituciones del estado, siendo competencia de la Defensoría del Pueblo el recibir a los ciudadanos que vean sus derechos vulnerados, pero limitando su actuación a la emisión de informes, los cuales no son vinculantes en otras instancias.

Como hemos indicado previamente, las actuaciones de la Defensoría del Pueblo, han jugado un papel importante en la defensa de estos derechos, pero esta defensa ha quedado relegada la búsqueda de acuerdos entre las partes, siendo competencia de otras instituciones la impartición de las multas o sanciones que correspondan, situación que si ha sido considerada en otras legislaciones como las de Colombia y Argentina, las cuales facultan al ente administrativo para que, en cumplimiento del principio de la celeridad que es requerido para todos los sistemas de administración de justicia, entreguen resultados efectivos.

Si bien es cierto, en Colombia y Argentina también intervienen otras instituciones para defender los derechos de los consumidores, se puede apreciar que estas están de cierto modo vinculadas entre sí, situación que entre las instituciones de ecuador se ha podido encontrar que cada una de las entidades competentes y guardan completa autonomía en sus procesos.

En conclusión, nuevamente es evidente la necesidad de armonizar las normas en la materia y es necesario además dotar al ente competente en el ecuador, de mecanismos de acción que le permitan tomar medidas rápidas y efectivas en la defensa de los derechos de los consumidores.

CAPITULO VI

PROCEDIMIENTOS, SANCIONES Y REPARACIÓN DE DAÑOS

En la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 52, inciso segundo se determina que:

*“La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores y consumidoras; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.*⁶²

Es así que la competencia y los procedimientos para la defensa de los derechos de los consumidores, se encuentran determinados en los artículos 81 y siguientes de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Al respecto, el artículo 81 de la referida norma, establece:

*“Art. 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo.- “Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente Ley, así como las demás leyes conexas”.*⁶³

De lo anteriormente anotado, observamos claramente que la Ley señala un procedimiento a seguir pero también es una realidad tal como lo señala José Acosta Estévez que:

⁶² Constitución de la República Del Ecuador, Artículo 52, Pg. 39.

⁶³ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Artículo 81, Pg. 48.

“El primer obstáculo que encuentran los consumidores a la hora de acceder a los tribunales de justicia reviste un carácter psicológico: la justicia es lenta, cara y excesivamente técnica para el sentir del consumidor medio” ⁶⁴

A continuación procedo a realizar un breve detalle de estos procedimientos en sede administrativa y en sede judicial.

6.1. PROCEDIMIENTO EN SEDE ADMINISTRATIVA

De lo anteriormente señalado, se desprende que la legislación define dos instancias institucionales para la defensa del consumidor, una instancia para trámite en sede administrativo y otra para el trámite en sede judicial.

Para el primer caso se cuenta con la Defensoría del Pueblo y la Dirección de Defensa del Consumidor de la Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias, Productividad y Competitividad, en sus calidades de organismos oficiales.

En este punto, es pertinente destacar también que en el caso de requerirlo, las partes involucradas en este tipo de problemas, en cualquier momento podrá acudir ante la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios o también ante Centros de Mediación y Arbitraje, quienes, tras un método alternativo de solución de conflictos, pueden resolver los problemas que se suscitaren entre el consumidor y quien presta el producto o servicio.

Sin embargo de lo expuesto, a continuación, procedo a detallar el procedimiento administrativo ante la Defensoría del Pueblo, como principal ente en sede administrativa encargado de la defensa del derecho de los consumidores, procedimiento que se encuentra establecido en observancia a lo dispuesto en el título III de la Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, así como de las disposiciones reglamentarias emitidas para el efecto, es el siguiente:

1. Recepción de los reclamos y quejas de manera escrita, misma que contará con la correspondiente firma de responsabilidad del reclamante, así como sus datos generales

⁶⁴ José Acosta Estévez, José María Bosch, **Tutela Procesal de los Consumidores**, Ediciones Barcelona 1995, Pg. 117.

y la indicación del lugar en el que este recibirá sus notificaciones. El reclamante, establecerá además la relación comercial que existe entre las partes y la indicación del lugar en que se deberá citar al presunto infractor; se hará constar también una descripción breve de los hechos y la pretensión del solicitante. A este requerimiento, se podrá también adjuntar copias de documentos de respaldo como recibos o facturas.

La queja también podrá ser presentada de manera verbal, sin embargo esta se registrará en escrito. En el caso de que el Reclamante no supiera escribir, bastara la impresión de su huella digital; y, a falta de cedula de identidad, valdrá la de un testigo que declare conocer al actor.

2. Se notificara al presunto infractor con copia de la queja o reclamo para que este, en un plazo de 8 días pueda ejercer su legítimo derecho a la defensa, término que podrá ser prorrogado por 8 días adicionales de ser necesario.
3. Las partes asisten a una audiencia y se proponen soluciones para reparar la situación existente.
4. Si se llega a una solución se firma un Acta de Acuerdo Transaccional entre las partes, dando por concluido el procedimiento administrativo.
5. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo de conformidad a lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, “*elabora el respectivo informe*” ⁶⁵ para que el consumidor, de considerarlo necesario inicie un procedimiento judicial ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción y así dar inicio al proceso judicial.

En el caso de considerarlo necesario, en el texto de este informe, la Defensoría del Pueblo podrá re direccionar al ente administrativo competente para que conozca y resuelva el trámite conforme a derecho.

⁶⁵ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 83.

De datos obtenidos en la Defensoría del Pueblo, durante la presente investigación, llama la atención que, si bien avanza en la obtención de acuerdos suscritos entre el consumidor y la institución infractora, solucionando en un porcentaje del 80 % de los casos puestos en su conocimiento, hay serios problemas no resueltos y que no han pasado a una instancia judicial para la debida administración de justicia, esto se debe en gran parte a los costos elevados y el tiempo que estos procedimientos representa para los usuarios.

A continuación, presento un cuadro con importante con los datos estadísticos de las reclamaciones de reclamos administrativos presentados ante la Defensoría del Pueblo durante el año 2013:

CASOS	NO. DE CAUSAS
Presentados	564
Concluidos	470
Abandonados	31
Archivado	19
Desestimado	4
Desistimiento	3
En trámite	37

Esta información, corresponde a la ciudad de Quito D.M., en el transcurso del año 2013, y fue proporcionada por la Lcda. Gabriela Vivanco Collantes, funcionaria de la Defensoría de Pueblo. www.dpe.gob.ec.

De estos datos se puede apreciar que de los 564 casos presentados, el 83.3% están concluidas. Las causas abandonadas son el 5.49%, 3.36% archivadas, 0.70% desestimadas, desistidas un 0.53% y en trámite un 6.5%. Lo que permite concluir que en este año 2013 la mayoría de casos presentados fueron atendidos y concluidos en su etapa administrativa.

Las causas presentadas a la Defensoría del Pueblo varían según se hace constar en el Oficio OFICIO_DPE-ADUC-2014-0034-O, enviado a mi persona, durante el desarrollo del presente

trabajo; del referido Oficio, se puede apreciar que la mayoría de causas presentadas, han sido interpuestas por brindar un mal servicio a los ciudadanos, y destacan como denunciados la Empresa Eléctrica Quito, INTERAGUA, empresas de construcción, CONECEL S. A., Claro, empresas automotrices, aerolíneas entre otras. (Ver Anexos).

6.2. PROCEDIMIENTO EN SEDE JUDICIAL

En lo que respecta a la administración de justicia en sede judicial, el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, manifiesta:

“Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez Penal de la respectiva jurisdicción. (...)”⁶⁶.

Los Juzgados de Contravenciones a la presente fecha, se encuentran funcionando en las ciudades de Quito y Guayaquil, y reemplazan a las Comisarias e Intendencias; estas instituciones, en el caso de considerarlo pertinente, tendrán la facultad de enviar los procesos para conocimiento del Juez Penal de la jurisdicción pertinente.

El procedimiento para este tipo de trámites, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y a disposiciones generales del Código de Procedimiento Civil, es el siguiente:

1. Se presenta la demanda, a la cual, el Juez podrá disponer aclararla o completarla de considerarlo pertinente, previo a la admisión a trámite del proceso.
2. Si la Demanda reúne los requisitos de Ley, el Juez avocará conocimiento del proceso y señalará día y hora para el reconocimiento de firmas de la demanda.
3. Se procederá con la citación, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 73 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

⁶⁶ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 84.

4. En el plazo de 10 días contados a partir de la fecha de citación, se realizara la audiencia oral de juzgamiento.
5. Si para el esclarecimiento de los hechos analizados, fuere necesario un criterio o informe técnico, el Juez podrá solicitar peritos o informes al respecto, para lo cual, suspenderá la audiencia y concederá el plazo de 15 días para la presentación de estos documentos, transcurrido este tiempo, se reinstalará la audiencia de juzgamiento.

Es importante destacar que hasta este momento, las partes pueden llegar a un arreglo que ponga fin al conflicto.

6. En el supuesto de que las partes no lleguen a un acuerdo, el Juez competente pasará a resolver en mérito de los autos.

La resolución que imponga el Juez de Contravenciones, podrá establecer las multas referidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y llevará implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, así como costas y honorarios.

Las resoluciones adoptadas por el Juez de Contravenciones, podrán ser apeladas en el término de tres días y pasarán a conocimiento del Juez de lo Penal de la jurisdicción correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor. Esta sentencia causará ejecutoría.

Lastimosamente no existen estudios realizados a profundidad respecto a las causas a nivel de la administración de justicia en esta materia, que arrojen datos estadísticos donde se pueda apreciar que se da una efectiva administración de justicia en sede judicial.

6.3. SANCIONES PARA QUIENES INFRINGEN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Cuando se han violentado los derechos de los consumidores, las sanciones pertinentes deben encontrarse tipificadas en la Ley, conforme lo establece el numeral 3 del artículo 76 de

la Constitución de la República del Ecuador, en observancia a este principio, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 70 señala:

“Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, y si es del caso, el comiso de los bienes, o la suspensión del derecho a ejercer actividades en el campo de la prestación del servicio o publicidad, sin perjuicio de las demás sanciones a las que hubiere lugar. El pago de las sanciones pecuniarias no libera al proveedor de cumplir con las obligaciones que le impone la ley”⁶⁷

Si analizamos el monto de las multas en el Ecuador, las mismas resultan risibles, sobre todo si las comparamos con las sanciones impuestas por otras legislaciones como la Colombiana, la cual el artículo 61 de la Ley 1480, establece multas hasta por 2.000 salarios mínimos mensuales por violación a los derechos de los consumidores; es decir, estas sanciones no implican una verdadera sanción para los comerciantes, que generalmente son personas adineradas.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 71, trata de Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución, en casos específicos los cuales se mencionan a continuación:

“Art. 71.- Indemnización, reparación, reposición y devolución.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

- 1. Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía;*
- 2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y,*
- 3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque. Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incurriere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido*

⁶⁷ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Artículo 70, pg. 44.

el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que ello extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado”⁶⁸.

Una vez analizado el contenido de los artículos. 70 y 71 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se puede apreciar que ambos artículos contemplan la protección legal al consumidor, estableciéndose las sanciones, concretamente a través de multas sin dejar de lado la respectiva suspensión del derecho a seguir prestando el servicio o publicidad que oferta en el campo que corresponda o a ejercer la actividad que brinda.

Además, se establecen las respectivas indemnizaciones, reparación, reposición y devolución en caso que se demuestre que hubo una prestación del servicio deficiente, no es apto para el uso que está destinado y cuando la cantidad es menor a la indicada en el envase o empaque, todo esto alude al caso de que el proveedor no ha actuado con la debida diligencia y cuidado y de alguna manera ha procedido con culpa o dolo, que hace necesaria la aplicación de una sanción pecuniaria y el respectivo resarcimiento de los daños y/o la reparación gratuita del bien en el caso de que así proceda.

6.4. REPARACIÓN DE DAÑOS

La reparación de daños está determinada en los artículos 87 y 391 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, los cuales mencionan lo siguiente:

“Art. 87.- Daños y Perjuicios.- La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial No. 360 de 13 de enero del 2000”.⁶⁹

“Art. 391.- Daños y perjuicios.- El Juez que sentencie una contravención es también competente para conocer de la acción correlativa de daños y perjuicios,

⁶⁸ Ibídem. Art. 71, pg.44.

⁶⁹ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 87.

*la que se sustanciará en **juicio verbal sumario** y en cuaderno separado. De la sentencia que dicte en este juicio no habrá recurso alguno”.*⁷⁰

Para esclarecer el alcance de estas disposiciones, es necesario remitirse a la explicación jurídica de lo que significa un juicio verbal sumario, en la práctica judicial, al respecto, en el artículo del Dr. Washington Baca Bartelotti, publicado en la página web “*Derecho Ecuador*”, establece en relación a este tipo de procesos, lo siguiente:

*“(...) es donde se omiten las solemnidades del ordinario y que se atienen a la averiguación de la verdad judicial por medios más breves y sencillos sin menoscabo de las formalidades esenciales y garantías de defensa para las partes, generalmente para reglar los juicios de poca cuantía y a fin de que no se consuma el valor de la cosa litigiosa con los gastos judiciales o costas del pleito”*⁷¹.

Si se comparan las peculiaridades y los actos procesales que se realizan en este proceso con lo postulado en la doctrina, se puede apreciar, que coinciden en muy poco.

Ninguna diligencia es verbal ni siquiera la audiencia de conciliación y contestación a la demanda, pues aún ésta se reduce a escrito, las pruebas no se recogen en un solo acto y en una sola acta. Tampoco es sumario, o breve, ni ajeno a formalidades.

Por lo tanto no ofrece ninguna ventaja al consumidor dentro del proceso que tiene que seguir en trámite por sus reivindicaciones razón por la cual en muchos casos no se presenta la queja o se abandona el proceso sin llegar a la indemnización por daños y perjuicios.

Al respecto se expresa que en materia de procedimiento civil, nuestra Ley no tiene una tradición verbal como ocurre en otras legislaciones, tal es el caso de la estadounidense o la inglesa, sino que siempre ha sido escrita y de alguna manera al brindarle al trámite de reclamación de los daños y perjuicios la vía del juicio verbal sumario y en cuaderno separado, intenta darle cierta celeridad, frente a los procedimientos ordinarios en donde debe cumplirse con ciertas solemnidades que llevan consigo que dichas causas se demoren en ser atendidas y no lleguen a una finalización pronta y oportuna.

⁷⁰ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 391.

⁷¹ <http://www.derechoecudor.com>

6.5. EXPOSICIÓN DE UN CASO PRÁCTICO CELEBRADO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO, DISTRITO METROPOLITANO (TRÁMITE DEFENSORIAL NO. 1701-170102-7-2014-929, INICIADO EL 31 DE ENERO DE 2014)

A continuación, procederé a realiza un breve análisis de un caso práctico, identificando los procesos establecidos en la normativa nacional:

6.5.1. PRESENTACIÓN DE QUEJA:

Al respecto de los requisitos de una demanda, el Código de Procedimiento Civil, establece:

“Art. 67.- La demanda debe ser clara y contendrá:


- 1. La designación del juez ante quien se la propone;*
- 2. Los nombres completos, estado civil, edad y profesión del actor y los nombres completos del demandado;*
- 3. Los fundamentos de hecho y de derecho, expuestos con claridad y precisión;*
- 4. La cosa, cantidad o hecho que se exige;*
- 5. La determinación de la cuantía;*
- 6. La especificación del trámite que debe darse a la causa;*
- 7. La designación del lugar en que debe citarse al demandado, y la del lugar donde debe notificarse al actor; y,*
- 8. Los demás requisitos que la ley exija para cada caso.”⁷²*

Estos requisitos, también son observados para la presentación de quejas y peticiones en las diferentes instituciones del estado, en lo pertinente, es así que las quejas presentadas mediante escrito, ante la Defensoría del Pueblo, deben constar con requisitos elementales para su posterior conocimiento y despacho.

Para facilitar el cumplimiento de estos requisitos, la Defensoría del Pueblo, ha implementado el uso de un formulario, en el cual, los requisitos necesarios son especificados de forma clara y precisa para un mejor análisis de quienes tengan a su cargo el proceso.

⁷² Código de Procedimiento Civil, Art. 67.

De los siguientes documentos, se desprende como de una queja contenida en un escrito presentado por el usuario, los elementos principales de la misma, son resumidos en un formulario.



FORMULARIO DE DENUNCIA

Señor/a:
Defensoría del Pueblo del
Ecuador

Peticionario: SUEH YIN OCHAMENDI ACOSTA	Cédula: 1725235657
Teléfono: 2466625	E-mail:
Dirección: CHARLES DARWIN 6-20 HIDALGO DE	Ciudad: QUITO

Me dirijo a usted con el fin de exponer lo


INDICA LA PETICIONARIA QUE CONCURRIO A LA LAVANDERIA MEGA LIMPIO A FIN DE ENTREGAR SU CHAQUETA DE CUERO PARA QUE SEA LAVADA, PERO POR UN ERROR DE ESTA LAVANDERIA LA PRENDA FUE DAÑADA COMPLETAMENTE. PESE A SUS CONSTANTES REQUERIMIENTO Y RECLAMOS LA PROPIETARIA DE LA LAVANDERIA NO HA DADO SOLUCION A SU PROBLEMA

Petición concreta:

LA PETICIONARIA SOLICITA QUE SE LE PAGUE EL VALOR DE LA PRENDA DAÑADA

Derechos vulnerados:

3. Derechos de libertad: Acceder a servicios privados (Consumidores/as)


 Firma del peticionario

Instrucción: Superior	Grupo étnico: MESTIZO
Estado civil: CASADO	Sexo: FEMENINO
Nacionalidad: Cuba	

Por favor llenar para estadísticas de la institución

Guto, 30 de enero de 2014


Señor:
DEFENSOR DEL PUEBLO
Ciudad:

Yo SUEH YIN OCHAMENDI ACOSTA con cédula de ciudadanía 1725235657 residente en la Av. Charles Darwin No. 6-20 e Hidalgo de Pinto sector QUITO Tenis, me refiero a usted con el objetivo de que sea atendido mi reclamo adjuntando documento de identificación de la Lavandería MEGA LIMPIO J.P. ubicada en la av. Gaspar de Villamil 512-14 y Gonzalo Noriega en Quito, a quienes el 27 de Diciembre del 2013 entregue mediante orden de trabajo No. 93148 una chaqueta de cuero en perfecto estado para que fuera lavada por primera vez y quedando registrado así en la orden de trabajo recibida por esta institución y que se adjunta a la presente.

Después de entregar al 3 de Enero me solicitan a retirar y me solicitan una semana más, a la siguiente semana me avisan y me entregan la chaqueta (dañada) y me aplica la Sra. Jenny Margoth impropiedad que por error la han teñido también, le menciono a la Sra. que no está bien que realicen este tipo de pasos sin consultar al cliente, porque nunca solicite ese servicio y por qué además tiene un costo que no pueden asumir el cliente está dispuesto asumir.

Procedo a revisar la chaqueta teñida y me doy cuenta que está llena de imperfecciones, el color no es uniforme y además su apariencia está completamente dañada, le señalo que no lo voy a recibir de esa forma y que deben corregir el error cometido. Me piden que me acerque la siguiente semana, tiempo en el cual no estaba listo, después llamo a dos veces más por teléfono y me dicen que están en proceso de lavado y que debe esperar al momento que en la tienda la entregan. Llamo al siguiente día y me repiten lo mismo, hasta que finalmente la Sra. antes mencionada me hace hablar con un sr. Mauricio al cual ella menciona es su jefe, lo que después no entiendo al ver que Jenny Margoth es la responsable legal y moral de esta negocio como lo indica el RUC que se adjunta también a la presente, la chaqueta se encontraba en peor condición. Al ir a ver finalmente la chaqueta esta vez tiene manchas negras por todos lados los colores están destrozados y sufrió enorme desgaste por los procesos a los que innecesariamente le sometieron por la equivocación. La Sra. me menciona que cuando me entregó teñida se veía muy bien, lo que no es cierto dado a que al revisarlo ella misma constató el estado de la misma. Le di un plazo para que me respondiera de más de tres días, le entregue copia de la factura de la chaqueta de cuero comprada hace un año y que ponía en manos de ellos por la supuesta experiencia que tenían, al no cumplir con el plazo procedo a realizar la denuncia y reclamo por las formas legales con el único objetivo de que esta empresa asuma la responsabilidad en el caso.

Atentamente,


 SUEH YIN OCHAMENDI
 CL: 1725235657

Charles Darwin 6-20 antes de llegar a la
Hidalgo de pinto. Frente al Parque Suecia, junto
al condominio Villa Regino. "Timbre" matutino ORSA
Sector Quito Tenis Cel: 0988244611

Como podemos observar, estos formularios contienen los siguientes datos:

- 1.- Lugar y fecha de presentación.
- 2.- Número del trámite, el cual es otorgado en orden cronológico.
3. Nombre del servidor o servidora responsable de gestionar el proceso.
4. Nombre, dirección, teléfono, número de cédula y dirección de mail del peticionario.
5. Datos contra quien se presenta, aquí se expresa de manera sucinta el motivo del reclamo.
6. La petición concreta.
7. Identificación de los derechos vulnerados.
- 8.- Adicionalmente, se hace constar datos generales, entre estos datos solicitados, constan: Instrucción, Estado civil, nacionalidad, grupo étnico, y sexo del solicitante.


A la Queja, se deberá adjuntar copia de la cédula del peticionario y las pruebas que considere necesarias para el proceso.

En el caso analizado, la queja presentada el 30 de enero de 2014 por la señora Sueh Yin Ochamendi, ha sido interpuesta ante la Defensoría del Pueblo por cuanto ha obtenido un mal

servicio de parte de una empresa dedicada al lavado de prendas de vestir, por cuanto esta empresa ha destruido una chompa de cuero de propiedad de la quejosa.

6.5.2. PROVIDENCIA DE ADMISIBILIDAD

En el caso de que la pretensión reúna los requisitos señalados, la Defensoría del Pueblo procederá a emitir una providencia inicial, en la cual, en virtud de las atribuciones del organismo, determinadas en el numeral 1 del artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador y a lo dispuesto en el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, admitirá a trámite la solicitud y procederá a citar a la compañía o institución que corresponda para que en el plazo de 8 días ejerza su derecho a la legítima defensa; adicionalmente, se convoca a las partes a una Audiencia Pública, en la cual el solicitante podrá, en una primera instancia, reconocer su firma y rubrica constantes en su petición.

 Defensoría del Pueblo Ecuador <i>El Defensor de los derechos en condiciones de igualdad</i>	PROVIDENCIA DE ADMISIBILIDAD	
	No: PROVIDENCIA DE ADMISIBILIDAD-CASO-DPE-1701-170102-7-2014-00029	
	CÓDIGO: CASO-DPE-1701-170102-7-2014-00029	
	SERVIDORIA QUE GESTIONA: Nereyda Vélez	
LUGAR: PICHINCHA - QUITO		FECHA: 03 febrero del 2014

REFERENCIA

La señora Sush Yin Ochamendi Acosta, con fecha 30 de enero de 2014, comparece a la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo y mediante escrito manifiesta que el 27 de diciembre de 2013, llevó una chaqueta de cuero a la lavandería MEGA LIMPIO, a fin de que fuera lavada, pero por un error del empleado de la lavandería la prenda fue hurtada dejándola en muy mal estado. Indica la peticionaria que ha realizado varios requerimientos y reclamos a fin de que se le entregue la prenda en perfecto estado pero la señorita Jenny Margoth, representante de la lavandería MEGA LIMPIO, conforme consta del RUC, no ha dado solución a este problema.

La peticionaria solicita que esta lavandería asuma la responsabilidad del caso y se le restituya el valor de su prenda dañada. Adjunta a su petición copia simple de la factura de compra de la prenda, copia simple de la orden de trabajo de MEGA LIMPIO y copia simple de su cédula de ciudadanía.

OBJETO

Admisibilidad

Las atribuciones de la Defensoría del Pueblo para efectuar la defensa de los derechos de los habitantes del Ecuador, están determinadas en el numeral 1 del artículo 215 de la Constitución de la República que dispone: "La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

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

La Resolución No. 0039-DPE-DNU-2012 dictada por el señor Defensor del Pueblo el 16 de marzo de 2012, en su Disposición Transitoria señala en su literal b) que se podrán admitir casos relacionados a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, los mismos que serán tramitados de forma sumaria mediante gestión oficiosa o llamando a las partes a única audiencia, en la que se procurará un acuerdo amistoso. De no lograrse acuerdo o de no darse la audiencia, por ausencia de una o ambas partes, la Delegación Provincial emitirá inmediatamente un informe

sobre el caso, el cual será remitido a la autoridad competente para su conocimiento y posterior resolución, conforme lo establecido en el artículo 83 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Una vez que ha sido revisado el contenido de la petición, se desprende que los hechos relatados en la misma presumen la vulneración a los derechos de consumidores a recibir bienes y servicios de óptima calidad reconocidos en la Constitución de la República y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

El numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador establece: "Se reconoce y garantizará a las personas:

...25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características..."

El artículo 4 en sus numerales 4 y 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala: "Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

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

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

El artículo 18 del mismo cuerpo legal señala: "Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento".

La Defensoría del Pueblo, al amparo de lo que dispone en el artículo 81 y siguientes de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en concordancia con lo establecido en el Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 numeral 2 de la Resolución No. 0039-DPE-DNU-2012 dictada por el señor Defensor del Pueblo el 16 de marzo de 2012, que señala: "La Defensoría del Pueblo es competente para conocer e investigar casos, cuando: ...2) Se trate de una amenaza o vulneración de uno o alguno de los derechos humanos y de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e instrumentos internacionales de Derechos Humanos...", a través de la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo, admite a trámite la petición presentada por la señora Sush Yin Ochamendi Acosta y dispone:

III. DISPOSICIONES

1. Informar al REPRESENTANTE DE LA LAVANDERÍA MEGA LIMPIO J.P., que la Defensoría del Pueblo, está vigilante del respeto a las normas constitucionales, legales y de instrumentos

internacionales que protegen los derechos de los consumidores a recibir bienes y servicios de óptima calidad.


2. Solicitar al REPRESENTANTE DE LA LAVANDERÍA MEGA LIMPIO J.P., de contestación a la copia de la petición junto a la providencia que se acompaña, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y, respetando el derecho a la defensa que le asiste, información que deberá ser entregada en el plazo de ocho (8) días en la Oficina de esta Coordinación General Defensorial Zonal 9, ubicada en el edificio Zambrano, Av. De los Shyris N37-254 entre El Zurriago y La Tierra, de esta ciudad de Quito, Distrito Metropolitano.

3. Convocar a los señores: REPRESENTANTE DE LA LAVANDERÍA MEGA LIMPIO J.P., y Sueh Vin Ochamendi Acosta, a única audiencia pública, con el fin de lograr eficacia e inmediatez en el presente procedimiento y que las partes lleguen a un acuerdo amistoso, de conformidad a lo establecido en el literal b) de la Disposición Transitoria de la Resolución No. 0039-DPE-DNU-2012, dictada por el señor Defensor del Pueblo; diligencia que se llevará a cabo el día 19 de febrero de 2014 a las 12h00, en la Oficina norte de esta Coordinación General Defensorial Zonal 9.

4. Informar a las partes que la Defensoría del Pueblo carece de poder coercitivo y que de no llegar a un acuerdo amistoso en la diligencia señalada en el numeral anterior, corresponderá a los juzgados de contravenciones de las respectivas jurisdicciones, según el caso, conocer esta clase de causas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

5. Designar a la servidora Nereyda Vélez Gaviláñez, como secretaria ad-hoc, a quien se le autoriza para que realice cualquier diligencia necesaria para los fines previstos en el presente trámite sumario.

6. Notifíquese y cúmplase.


Dr. Bismark Moreano Zambrano
COORDINADOR GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 9
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR

Notificaciones:
Señor
REPRESENTANTE DE LA LAVANDERÍA MEGA LIMPIO J.P. V. 122964083EE
Av. Gaspar de Villarroel E12-14 y Gonzalo Noriega. (Entre la esquina de la panadería
Ambato, antes de llegar a la Av. 6 de Diciembre)
Quito, Distrito Metropolitano.

De este documento, destaca el siguiente texto:

“(...) de no llegar a un acuerdo amistoso en la diligencia señalada en el numeral anterior, corresponderá a los juzgados de contravenciones de las respectivas jurisdicciones, según el caso, conocer esta clase de causas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor”

Situación que evidencia una vez más el papel mediador de la defensoría del Pueblo, el cual no soluciona de una manera sucinta las quejas que son puestos en su consideración, haciendo un papel únicamente de procedimiento previo a la aplicación de la justicia por parte del estado.

En el caso en particular, se dispuso citar a la representante de la Lavandería “Mega Limpio J.P.” para que ejerza su derecho a la defensa, y se dispuso la realización de una audiencia pública, señalando para el efecto el día 19 de febrero de 2014.

6.5.3 AUDIENCIA PÚBLICA

Como hemos manifestado en el desarrollo de este trabajo, más de un 80% de los trámites que son presentados ante la Defensoría del Pueblo terminan por acuerdo entre las partes, situación que se refleja del proceso analizado en el cual, con fecha 30 de enero de 2014, se han emitido las siguientes actas:



El decato de ser diferentes, es ser todos semejantes

ACTA DE COMPARECENCIA A AUDIENCIA PÚBLICA
Trámite Defensorial No.929-2014

La señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, con fecha 30 de enero de 2014, comparece a la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo y mediante escrito manifiesta que el 27 de diciembre de 2013, llevó una chaqueta de cuero a la lavandería MEGALIMPIO, a fin de que fuera lavada, pero por un error del empleado de la lavandería la prenda fue tinturada dejándola en muy mal estado. Indica la peticionaria que ha realizado varios requerimientos y reclamos a fin de que se le entregue la prenda en perfecto estado pero la señora Jenny Margoth, representante de la lavandería MEGALIMPIO, conforme consta del RUC, no ha dado solución a este problema.

RAZÓN.- En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, hoy diecinueve de febrero del año dos mil catorce, siendo las 12h00, ante la infrascripta secretaria ad-hoc que certifica, una vez que las partes comparecen a única audiencia pública acorde a la providencia DPE-1701-170102-7-2014-000929-1 de fecha 03 de febrero del 2014, una vez realizada la diligencia, las partes acuerden en autoconvocarse con la finalidad de llegar a un acuerdo que de fin a la petición presentada por la señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, ofreciendo la empresa MEGALIMPIO lo siguiente:

1.- Entregar a la señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, una chaqueta de las mismas características (color, modelo, talla), sin importar la marca.

2.- De no dar cumplimiento a la primera propuesta la empresa Megalimpio entregará el valor de \$130 dólares, con la finalidad de llegar a un acuerdo de partes.

La diligencia se efectuará el día miércoles 26 de febrero del 2014 a las 12h00. Para constancia firma al pie de la presente la partes y la secretaria ad-hoc designada para el presente trámite sumario.

Sra. Sueh Yin Ochamendi Acosta
PETICIONARIA

Sra. Jenny Margoth Imbaquingo
MEGALIMPIO

19/02/2014 1



El decato de ser diferentes, es ser todos semejantes

ACTA DE ACUERDO MUTUO

TRAMITE DEFENSORIAL N. - 929-2014

La señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, con fecha 30 de enero de 2014, comparece a la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo y mediante escrito manifiesta que el 27 de diciembre de 2013, llevó una chaqueta de cuero a la lavandería MEGALIMPIO, a fin de que fuera lavada, pero por un error del empleado de la lavandería la prenda fue tinturada dejándola en muy mal estado. Indica la peticionaria que ha realizado varios requerimientos y reclamos a fin de que se le entregue la prenda en perfecto estado pero la señora Jenny Margoth, representante de la lavandería MEGALIMPIO, conforme consta del RUC, no ha dado solución a este problema.

Se da inicio a la diligencia, para lo cual toma la palabra la servidora Nereyda Velez quien procede a referir los principios de la Defensoría del Pueblo, y los parámetros dentro de los cuales se desarrollará la Audiencia.

Se concede la palabra al señora peticionaria Sueh Yin Ochamendi Acosta quien manifiesta que su petición a la Defensoría, la presentó toda vez que indica existieron inconvenientes con la su prenda de cuero que entregó a la empresa Megalimpio, para que sea lavada.

Se concede la palabra a la señora Jenny Imbaquingo, propietaria de Megalimpio, quien manifiesta que al deseo de su representada es llegar a un Acuerdo Amistoso, que concluya con el presente trámite defensorial, por lo cual ofrece variedad de chaquetas de cuero, para que la señora peticionaria se las pruebe y de considerarlo tomar una de ellas, sin costo alguno, caso contrario la señora Imbaquingo realizará la devolución del dinero \$130 00 dólares.

Por lo expuesto y de común acuerdo, las partes deciden celebrar el presente Acuerdo de Voluntades al tenor de las siguientes cláusulas:

Acta de Acuerdo Amistoso

Primero.- La señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, una vez que se ha convocado del tema con la parte requerida y dentro de esta Audiencia acepta llegar al acuerdo, recibiendo por parte de la empresa una chaqueta de cuero de prendas características y así resolverá dar por concluida la queja presentada.

Segundo.- La señora Jenny Imbaquingo, por su parte, manifiesta que acepta el contenido del presente Acuerdo, a fin de llegar a un acuerdo amistoso y justo para ambas partes.

Cuarto.- ACEPTACIÓN.- Las partes, una vez leído el contenido de la presente Acta, manifiestan su conformidad con la misma y solicitan a la servidora Nereyda Velez Góvilmez, Secretaria ad-hoc designada dentro del trámite defensorial No. DPE-1701-170102-7-2014-000929, que sea testigo de honor del presente acuerdo, quien acepta este pedido.

Para constancia firman las partes conjuntamente con la servidora Nereyda Velez, en su calidad de testigo de honor del presente acuerdo amistoso siendo las 12h00 del día jueves veinte y seis de febrero del año dos mil catorce.

Sra. Sueh Yin Ochamendi Acosta
PETICIONARIA

Sra. Jenny Imbaquingo
MEGALIMPIO

26/02/2014 1

De los documentos analizados, podemos observar que las partes, en el desarrollo de la audiencia, han logrado los siguientes acuerdos:

1. “Entregar a la señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, una chaqueta de las mismas características (color, modelo, talla), sin importar la marca.
2. De no dar cumplimiento a la primera propuesta la empresa Megalimpio entregará el valor de 130 dólares”.

De lo expuesto, no podemos determinar la justicia del acuerdo, así como tampoco se han establecido montos por conceptos de daños y perjuicios, lo que nos lleva a preguntarnos si estos acuerdos son realmente justos, o son logrados únicamente para dar una solución rápida al problema.

Al respecto, si queremos una aplicación de la ley, deberemos dirigirnos a otra instancia, por cuanto, como se ha mencionado, la defensoría del pueblo no ofrece medidas de carácter coercitivo para el resarcimiento de estos derechos.

6.5.4. ARCHIVO DEL PROCESO

A continuación, presento el acta de archivo del proceso analizado:



PROVIDENCIA ARCHIVO CONSUMIDORES
Providencia No.- 251 -DPE-DPP-N-2014-NVG
TRÁMITE DEFENSORIAL N° DPE-1701-170102-7-2014-000929
DEFENSORÍA DEL PUEBLO- COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 9

Quito, D. M., 05 de mayo de 2014, las 14h00.

I. REFERENCIA

La señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, con fecha 30 de enero de 2014, comparece a la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo y mediante escrito manifiesta que el 27 de diciembre de 2013, llevó una chaqueta de cuero a la lavandería MEGA LIMPIO, a fin de que fuera lavada, pero por un error del empleado de la lavandería la prenda fue tinturada dejándola en muy mal estado. Indica la peticionaria que ha realizado varios requerimientos y reclamos a fin de que se le entregue la prenda en perfecto estado pero la señora Jenny Margoth, representante de la lavandería MEGA LIMPIO, conforme consta del F.U.C., no ha dado solución a este problema.
De la petición presentada por la señora Sueh Yin Ochamendi Acosta, hay lo siguiente:

II. OBJETO

Mediante Providencia CASO- DPE-1701-170102-7-2014-000929 de fecha 03 de febrero de 2014, se convocó a las partes a una única audiencia pública el 19 de febrero del 2014, a las 12h00, en dicha Audiencia Pública las partes comparecen, con la finalidad de celebrar un Acuerdo Amistoso el mismo que en dicha audiencia se lo realizó satisfactoriamente.

El artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en su segundo inciso que la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor.

III. DISPOSICIONES

a) Declarar concluido el trámite sumario signado con el número CASO- DPE-1701-170102-7-2014-000929-1, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en virtud de que las partes llegaron a un acuerdo amistoso.

b) Disponer el archivo del trámite sumario signado con el número CASO- DPE-1701-170102-7-2014-000929-1, una vez que la presente providencia se haya ejecutado.

c) Notifíquese y cúmplase

Dr. Blomar Ríosano Zambrano
COORDINADOR GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 9
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR

NVG/2014

Notificaciones:

Señor

REPRESENTANTE DE LA LAVANDERÍA MEGA LIMPIO J.P.
Av. Gaspar de Villarroel E12-14 y Gonzalo Noriega. (Entre la esquina de la panadería
Ambato, antes de llegar a la Av. 6 de Diciembre)
Quito, Distrito Metropolitano

EN 603 936 976 EC

07 MAY 2014

Señora

SUEH YIN OCHAMENDI ACOSTA
Av. Charles Darwin 18-20 e Hidalgo de Pinto, Sector Quito Tennis. (Frente al parque Suecia,
Junto al condominio Villa Regina. Timbre Martínez Ossa)
Quito, Distrito Metropolitano
Teléfono: 0988244511

EN 603 936 980 EC

07 MAY 2014

En el caso analizado, una vez que se ha logrado un acuerdo entre las partes, el 5 de mayo de 2015, la Defensoría del Pueblo no hizo más que serrar el proceso, situación que se torna, a mi consideración, en un procedimiento burocrático para efectos estadísticos, puesto que la administración no ha hecho un papel diferente al de mediador para la búsqueda de un entendimiento entre estos.

6.5.5. CONCLUSIÓN DEL CASO ANALIZADO

Como principal observación en este proceso, podemos encontrar que si bien es cierto la petición ha sido resuelta por un acuerdo logrado entre las partes, el proceso administrativo ha tardado en archivarse 4 meses, pese a que el acuerdo fue logrado a los 30 días de iniciado el trámite correspondiente, situación inaudita que demuestra la burocracia en la tramitación de este tipo de trámites.

Del mismo modo, en este proceso destaca la poca utilidad de esta instancia administrativa por cuanto la misma reconoce que de no lograr un acuerdo el trámite deberá ser atendido por una instancia diferente.

6.6. JURISPRUDENCIA

- La Resolución de 18 de Abril del 2013, emitida en el proceso 17557-2012-23166, por el Juzgado Cuarto de Contravenciones del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, iniciado por los cónyuges Barriga Garrido Francisco Antonio y Santos Quezada Ruth María, en contra de Hoteles Decamerón Colombia S.A, manifiesta:

“ADMINISTRANDO JUSTICIA, EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR, Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCION Y LAS LEYES DE LA REPUBLICA, declaro al señor HALLO LUCIANO EDUARDO, acepto la denuncia presentada por los señores FRANCISCO ANTONIO BARRIGA GARRIDO Y RUTH MARIA SANTOS QUEZADA, portadores de la cédula de ciudadanía No. 170442091-6 y 171078200-2, respectivamente, ecuatorianos, mayores de edad, de estado civil casados, domiciliados en esta ciudad de Quito, Distrito Metropolitano presenta una Denuncia, en contra de la empresa sociedad HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A. (apoderada la señora NANCY ACEVEDO RODRÍGUEZ), como responsable de la mala información y falta de prestación de servicios a los denunciantes, conforme lo determina el Art. 4 numerales 4, 6 y 8; Art. 7 numerales 2 y 3; Art. 17, 18, , en concordancia con el Art. 43 numerales 1, 6, 8 y 9 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; por lo tanto, se ordena la devolución del valor pagado por los señores FRANCISCO ANTONIO BARRIGA GARRIDO Y RUTH MARIA SANTOS QUEZADA, esto es la suma de MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE DOLARES CON ONCE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA (USD. 1.439,11), más los intereses legales; dinero que será depositado en esta Judicatura hasta el 18 de mayo del 2013; al pago de daños y perjuicios y al pago de la multa de CUATRO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA (USD. 4.000,00), conforme lo prescribe los Arts. 71, 72 y 75 de la Ley Orgánico de Defensa del Consumidor. En cien dólares de los Estados Unidos de Norte América, se regulan los honorarios de la defensa de la parte accionante. Con costas por liquidar”

- La Resolución de 13 de Agosto del 2012, emitida dentro del proceso No. 17151-2012-1118, por actor el Juzgado Primero de Contravenciones del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en la acción interpuesta por Acevedo Catillo Marianita de Jesús en contra de Hoteles Decamerón S.A, manifiesta:

“ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES DE LA REPUBLICA, se aprueba el Acuerdo Transaccional, en todas y cada una de sus partes, conminándose a quienes lo suscribieron a su fiel y cabal cumplimiento.- Actúe el Dr. José Rosero, como Secretario de ésta Unidad.”

CAPITULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

Durante el desarrollo del presente trabajo, me he permitido presentar algunas conclusiones y recomendaciones en relación al tema presentado, sin embargo, a continuación, expondré algunos de estos puntos que considero de mayor relevancia:

7.1. CONCLUSIONES

7.1.1 EN RELACIÓN A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor vigente, fue creada y expedida en el año 2.000, cuando las condiciones y escenarios, económico, productivos, sociales y jurídicos que vivía el Ecuador, así lo requerían, por lo cual, se fundamenta en el modelo de la economía de libre de mercado, promovida durante las décadas de los 80's y 90's; esto es, para poner énfasis en la relación entre proveedores y consumidores e ir hacia su regulación.
- La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, delega mecanismos de control de calidad al INEN, institución técnica que no se encuentra vinculada la Defensoría del Pueblo, principal organismo administrativo encargado de la defensa de los derechos de los consumidores; Así mismo, determina que la imposición de las multas contenidas en este cuerpo legal serán aplicadas por los Jueces de Contravenciones, como Jueces de primera instancia, lo cual conlleva a determinar que los procedimientos para la defensa de los derechos de los consumidores requiere del conocimiento de distintas entidades del estado, no vinculadas entre sí, lo que al momento de resarcir derechos genera burocracia y retardo en los procedimientos.

Es decir, esta Ley no confiere al ente administrativo los suficientes mecanismos para hacer efectivo el derecho de los consumidores, limitando las actuaciones de este organismo a la emisión de informes los cuales no son vinculantes en otros procesos administrativos y judiciales.

- Esta Ley, establece obligaciones al consumidor de difícil o imposible control, y que a mi juicio, su único objetivo, es liberar de ciertas responsabilidades al Estado y al proveedor.
- La coexistencia de algunas regulaciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor con otras que se encuentran dispersas en otras leyes como la Ley Orgánica de Regulación de Control de Poder de Mercado o la Ley Orgánica de Comunicación, en relación a la publicidad engañosa, genera que su aplicación se torne confusa, sobrepuesta y contradictoria; además se tornan de difícil conocimiento para los proveedores, consumidores y ciudadanía en general.

7.1.2. EN RELACIÓN AL PROCEDIMIENTO

- Ante un solo acto irregular se puede proceder ante distintas instancias, como: la Defensoría del Pueblo, MIPRO, Juez de Contravenciones, Tribuna del Consumidor y Centros de Mediación y Arbitraje; adicionalmente, como se ha establecido en este trabajo, también son competentes para conocer temas como la publicidad engañosa, otras instituciones como la Superintendencia de Regulación de Control de Poder de Mercado y la Superintendencia de Comunicación, lo que nos lleva a concluir que los procedimientos en la materia de estudio son confusos y se encuentran dispersos en varias instituciones públicas y privadas.
- Un efecto significativo de la burocracia que atraviesa la administración de justicia en el Ecuador, en materia de los Derechos del Consumidor es que en la práctica se hace necesario el informe del Defensor del Pueblo como evaluación previa para el conocimiento del Juez o Fiscal, ya que este serviría como elemento de juicio importante en cualquiera de los dos casos, sin que el informe de la Defensoría del Pueblo tenga carácter de vinculante, ya que es meramente informativo en derecho; de

todas maneras esta instancia administrativa se hace casi obligatoria por cuanto emite criterios jurídicos y técnicos.

Sin embargo de lo expuesto, el último inciso del artículo 81 de la Ley Orgánica del Consumidor, establece: “(...) *el consumidor podrá acudir en cualquier tiempo a la instancia judicial o administrativa que corresponda*”⁷³. Pero como se ha indicado en el desarrollo de este trabajo, las instancias públicas, por su propia naturaleza, llevan procesos distintos o tienen poca conexión en los procesos de quejas del Consumidor, por lo cual ir de una instancia a otra solo genera perjuicios económicos y de tiempo al reclamante.

- En general, la Defensoría del Pueblo no resuelve las reclamaciones de los consumidores; esta, genera una serie de acciones en busca de un acuerdo entre las partes o re direcciona las quejas puestas en su conocimiento a otros organismos competentes, lo cual impide o al menos retarda la verdadera aplicación de la justicia para el consumidor, quien se verá en la necesidad dirigir los procesos a los jueces competentes de conformidad con la Ley, perdiendo como se ha dicho tiempo y recursos en el proceso.

7.1.3. EN RELACIÓN AL PAPEL DEL ESTADO Y LOS CONSUMIDORES

- En el Ecuador, no ha habido una difusión adecuada de los derechos y obligaciones del Consumidor por parte de las entidades públicas; no se han impulsado campañas para educar al consumidor en los sistemas de producción, comercialización y distribución de bienes y servicios; y, mucho menos se ha procurado instruir a la ciudadanía en relación a la estructura del estado para que estos puedan direccionar sus peticiones.
- No se han desarrollado en el país mecanismos que promuevan la formación de asociaciones de consumidores, comisariatos y otras organizaciones de carácter no gubernamental.

⁷³ Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, Artículo 81, pg. 48.

- Existe limitado interés por parte de los ciudadanos para conocer sus derechos, obligaciones y atribuciones como sujeto de consumo.

7.1.4. EN EL MARCO DEL DERECHO COMPARADO

Una vez identificadas las potencialidades y las debilidades del marco legal ecuatoriano con relación a los Derechos del Consumidor, fue pertinente realizar un estudio comparativo de la mencionada Ley con países de similar estructura legal como lo son Colombia y Argentina.

La base jurídica en relación a los Derechos del Consumidor entre los países mencionados, son de similar característica, sin embargo, estas legislaciones poseen diferencias significativas como las que procedo a enunciar:

- El Gobierno Colombiano en materia de protección al consumidor actualmente está tratando de brindar mayor educación a sus ciudadanos en relación a la protección de sus derechos, a fin de que los consumidores estén bien informados y sean ellos directamente los llamados a hacer valer sus derechos ante los órganos competentes, viabilizando de mejor manera las actuaciones del Estado para estos casos.

Adicionalmente, destaca en esta legislación la relevancia que se ha a la educación de niños y adolescentes en la materia de derechos de los consumidores.

- En cuanto a la defensa de los derechos del consumidor en Argentina, se están endureciendo las sanciones pecuniarias con las últimas reformas lo que traerá perjuicios a los proveedores especialmente los de pocas posibilidades si no mejoran sus productos y servicios, pues perderían sus ganancias ante la imposibilidad de asumir costos por reclamaciones.

7.2. RECOMENDACIONES

7.2.1. SOBRE LA LEY ORGÁNICA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- Es necesaria una reforma a la ley Orgánica de Defensa del Consumidor en observancia a las condiciones y escenarios, económico, productivos, sociales y jurídicos que actualmente atraviesa nuestro país; es decir, desde un punto de vista social, en procura de un equilibrio entre las partes anteponiendo el interés general al interés particular. Estas disposiciones deben ser claras, determinadas y efectivas y deben ser emitidas, superando las aplicaciones confusas y sobrepuestas en relación a otras normas.
- Es pertinente que se establezcan organismos técnicos de control en relación a los productos que circulan en el mercado ecuatoriano, sin embargo, este organismo técnico, debe coordinar acciones con el Órgano encargado de velar por estos derechos, ya que al momento, tanto el INEN como la Defensoría del Pueblo no mantienen ninguna vinculación en sus procesos, así como tampoco los informes que emitan estos organismos son vinculantes en procesos judiciales ante el Juez de Contravenciones y por apelación, ante el Juez Penal.
- Es pertinente dotar al ente administrativo de mayores herramientas de acción, para poder entregar una respuesta rápida a los consumidores; éste, debe ser capaz de conocer y resolver este tipo de quejas de una manera expedita con imposición de multas más severas que repercutan en el accionar de los proveedores quienes se verán obligados a mejorar la calidad en sus productos y servicios.
- El Estado, debe establecer la obligación de incorporar en todo nivel del conocimiento, la difusión de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, así como también debe educar a la población sobre la estructura del Estado y enseñar a los consumidores a direccionar sus quejas para que estos adopten las medidas que consideren necesarias para la defensa de sus intereses.

7.2.2. SOBRE LOS PROCESOS DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- Como ya lo he mencionado, es pertinente dotar al órgano administrativo con herramientas que le permitan entregar una respuesta rápida a quienes han visto vulnerados sus derechos como consumidores; adicionalmente, con la creación de una Subsecretaría del Consumidor u otro organismo estatal que tenga por objetivo coordinar acciones entre las instancias que tienen relación con el tema, se podrá lograr un avance significativo en este tipo de procedimientos.

7.2.3. SOBRE EL PAPEL DEL ESTADO Y DE LOS CONSUMIDORES

- El Estado debe promover campañas de educación dirigida a la ciudadanía sobre el tema de los derechos de los consumidores; adicionalmente, debe educar a su población a fin de que estos tengan una plena conciencia de la estructura del Estado y puedan direccionar sus acciones cuando lo estimen necesario. Para el efecto, las campañas que se generen deben ser dirigidas a todos los niveles de la educación, como primaria, secundaria y superior.
- El Estado debe promover la formación de asociaciones de consumidores, juntas barriales o comunitarias y otras organizaciones que tengan por objetivo el respeto a los derechos de los consumidores y que ejerzan acciones en defensa de los mismos.
- Es importante que las instancias públicas competentes, realicen constantes controles a fin de exigir el cumplimiento de las normas establecidas, especialmente sobre la marcación de precios y controles de peso y calidad.
- Las personas en general, deben estar conscientes de que en su papel de consumidores ayudan a realizar una constante vigilancia al desarrollo productivo del país, por lo cual, hacer valer sus derechos como tales, no implica solamente el resarcimiento de sus derechos, sino también un impulso al mejoramiento de las condiciones de vida en la sociedad. Por esto, es imperativo que los consumidores terminen con los procesos

que han iniciado y no permitan que estos caigan en el abandono y consecuente impunidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Anexo al Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo, MERCOSUR/CMC/DEC N° 10/96, suscrito en la ciudad de Fortaleza, el 17 de diciembre de 1996.
2. Arbaiga Catalina (1997) **Los Derechos del Consumidor**, Editorial Santillana, Ecuador.
3. Botana García, Gema (2005) Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, 61 (Eugenio Llamas Pombo, coord., La ley-actualidad), Madrid - España
4. Cabanellas, Guillermo. (1998) **Diccionario Jurídico Elemental**, Editorial Heliasta, Bogotá – Colombia.
5. Cevallos Vásquez, Víctor. (2001) **Libre competencia, Derecho de consumo y contratos**, Editorial Ediciones Jurídicas del Ecuador, 1era. Edición, Quito – Ecuador.
6. **Constitución de la República del Ecuador (200)** Art 54, Art.214.
7. DECISIÓN 608, Normas para la protección y promoción de la libre competencia en la Comunidad Andina
8. DECISIÓN 608, Normas para la protección y promoción de la libre competencia en la Comunidad Andina CAPITULO II, DEL OBJETIVO, PRINCIPIOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.
9. Diccionario Jurídico; <http://www.diccionariojuridico.mx/?pag=vertermino&id=453>
10. García Cozzi, Buratty María Alejandra y De la Sota Natalia (2012) Análisis crítico de la reforma de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, recuperado de: <http://www.anunciantes.org.ar/institucional.php>, publicado por la Cámara Argentina de anunciantes, publicado en este portal).
11. García Ocio Graciela Alejandro, **Derechos del Consumidor**. Editorial La Ley,
12. Ley de Defensa del Consumidor, Art, 2,
13. Ley DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEY N° 24240 REFORMADA POR LA LEY 26361 (2008) Artículo sustituido por art. 3° de la [Ley N° 26.361](#) B.O. 7/4/2008
14. Ley Ecuatoriano de Calidad de Sistema. () Art 1,
15. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. () Art 1.
16. Ley Orgánica de Regulación y Control de Mercado (20xY)

17. Otero Lastres J.M. (1977) **La protección de los consumidores contra la publicidad ilícita**, Actas de Derecho Industrial. Tomo IV. Madrid
18. Pérez Bustamante, Laura.(s/f) Derechos del Consumidor, Editorial Astrea, pg. 1.
19. Rinessi, Antonio Juan. (2006) Relación de Consumo y Derechos del Consumidor, Editorial Astrea, Buenos Aires - Argentina.
20. Rusconi, Dante (2009) Manual de Derecho del Consumidor, Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires – Argentina.
21. Stiglitz, Gabriel (s/f) **Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios**, Ediciones La Roca.
22. Subsecretaría de Defensa del Consumidor (2013) Atribuciones y Responsabilidades, recuperado de <http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/>
23. Vid. J. H. Wajntraub (2008) La Noción de Consumidor tras la Reforma de la Ley 24.240», en R. Vázquez Ferreyra (Coord.), Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor, Buenos Aires.
24. Vid. R. A. Vázquez Ferreyra/D. Avall. (2008) Reformas a la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios», La Ley.

GRAFÍA

1. CONSTITUCIÓN (2008) <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf> recuperado el 03/03/2014 - 17h30.
2. PLAN DE BUEN VIVIR (2013) <http://www.buenvivir.gob.ec/> recuperado el 03/03/2014 – 17h00.

ANEXOS

ANEXO 1
ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR					
LUGAR: CIUDAD DE QUITO - ZONA NORTE					
PREGUNTAS		RESPUESTAS		REFERENCIA POTENCIAL	
Proveedores encuestados : 33		SI	NO	%	%
1	¿Conoce la existencia de una ley de defensa del Consumidor?	12	21	36,36%	63,64%
2	¿Conoce las obligaciones para con el Consumidor?	21	12	63,64%	36,36%
3	¿Ha recibido la visita de algún funcionario para explicar sobre el tema?	3	30	9,09%	90,91%

ENCUESTA SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR					
LUGAR: CIUDAD DE QUITO - ZONA NORTE					
PREGUNTAS		RESPUESTAS		REFERENCIA POTENCIAL	
Consumidores encuestados: 48		SI	NO	%	%
1	Conoce la existencia de una ley de defensa del consumidor	33	15	68,75%	31,25%
2	Se fija en los productos que compra o en las condiciones sobre las que hace uso de un servicio	45	3	93,75%	6,25%
3	Sabe las indicaciones que debe tener un producto para ser comprado	42	6	87,50%	12,50%

4	Si el producto es defectuoso sabe en donde tiene que presentar su reclamo	15	33	31,25%	68,75%
5	Ha tenido alguna vez alguna convocatoria para formar una asociación de consumidores	3	45	6,25%	93,75%

Elaborado por: Carolina Guamán

ANEXO 2

NOTA PERIODÍSTICA

Cuadro informativo proporcionado por el Comercio sobre el número de peticiones presentadas en la Defensoría del Pueblo por reclamo por los servicios básicos. Años 2010 - 2011



ANEXO 3

INFORMACIÓN DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

AÑO 2010

QUEJAS Y DENUNCIAS

<i>FORMA DE RECEPCIÓN</i>	<i>No. atendidas</i>
<i>Correo Electrónico y Personal</i>	<i>177</i>
<i>Tickets</i>	<i>120</i>
TOTAL	297

AÑO 2011

CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

<i>CAMPAÑAS</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>RESULTADOS</i>
Mi bebé merece vivir sin Bisfenol	<i>Difusión a través de publicaciones en medios de comunicación escrita; en las principales casas de salud y tiendas de artículos de bebés de las ciudades de Quito y Guayaquil</i>	<i>50% de los proveedores y 1'059.000 personas informadas</i>
Exige el Peso Justo	<i>Fomentar la educación en el consumidor sobre la exigencia del peso exacto de los productos de primera necesidad. En los mercados municipales de las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Portoviejo.</i>	<i>750.000 personas informadas</i>
Consumo responsable enfocado al sector de “bebidas alcohólicas artesanales”	<i>Campaña de consumo responsable a nivel nacional, enfocada a fomentar una vida sana y evitar el consumo de productos que afectan a la salud en general, y específicamente en cuanto a bebidas alcohólicas, abstención del consumo de productos perjudiciales a la salud sin etiqueta, adulterado o de</i>	

	<i>contrabando.</i>	
Con los Juguetes, no te la Juegues	<i>Concienciar en la población, sobre la compra y el uso responsables de juguetes. Ejecución de la campaña con proveedores en centros de comercialización de juguetes y educación directa con los consumidores, respecto de consejos y recomendaciones previos, durante y después de la compra.</i>	<i>361.600 personas informadas y una cobertura del 57,05% de locales visitados e informados</i>

QUEJAS Y DENUNCIAS

FORMA DE RECEPCIÓN	No. atendidas
<i>Correo Electrónico y Personal</i>	<i>123</i>
<i>Tickets</i>	<i>102</i>
TOTAL	225

AÑO 2012

CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN




CAMPAÑAS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS
Manipulación adecuada es salud garantizada	<i>Dirigida a consumidores y proveedores de embutidos, en los principales supermercados y tiendas de la provincia de Pichincha</i>	<i>226.508 personas informadas</i>
Educación al pequeño consumidor	<i>Dirigido a niños, profesores, coordinadores pedagógicos y padres de familia de escuelas y colegios municipales de la ciudad de Quito</i>	<i>503.086 personas informadas</i>
Juguetes rellenos	<i>Dirigido a consumidores y proveedores sobre rotulado y etiquetado de acuerdo a lo establecido en la norma técnica INEN 71.</i>	<i>51.876 personas informadas</i>
Matriz Energética	<i>Dirigido a población en general, mipymes y estudiantes de escuelas y colegios católicos</i>	<i>70% - cumplida 3 fases. Alcance:</i>

	<i>de la ciudad de Guayaquil, sobre ahorro de energía y los beneficios de cambio de tarifa residencial a comercial.</i>	<i>273.551 personas informadas</i>
<i>Tarjetas de Crédito</i>	<i>Dirigido a los tarjetahabientes a través de consejos prácticos para el uso responsable de tarjetas de créditos,, en las principales ciudades del país</i>	<i>293.140 personas informadas</i>
<i>Servicios Notariales</i>	<i>Concienciar e informar a los proveedores y usuarios de servicios notariales a nivel nacional, resaltando la calidad del servicio público establecido en la Constitución y demás normativa y reglamentación vigente sobre consumo responsable, en las principales ciudades del país.</i>	<i>318.232 personas informadas</i>




QUEJAS Y DENUNCIAS

<i>FORMA DE RECEPCIÓN</i>	<i>No. atendidas</i>
<i>Correo Electrónico y Personal</i>	<i>442</i>
<i>Tickets</i>	<i>119</i>
<i>TOTAL</i>	<i>561</i>




Anexo No. 4. Principios Generales - Cuadro Comparativo

	1. ECUADOR 	2. COLOMBIA 	3. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
PRINCIPIOS GENERALES	<p>“Art 1.- Ámbito y Objeto: Disposiciones de orden público y de interés social, sus normas al tratarse de una ley orgánica, prevalecen a las disposiciones contenidas en las leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta ley , se aplicará en el sentido más favorable al consumidor</p> <p>Art. 2.- Definiciones: Amplia definición de términos que explican el concepto de la ley en su propio desarrollo</p> <p>Art. 3.- Derecho y Obligaciones Complementarias : Aquellos que se establecen en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos que en la legislación protegen el medio ambiente y el desarrollo sustentable”</p>	<p>“Art. 1.- Principios Generales: Amparar al consumidor en lo referente a su protección a los riesgos de la salud y seguridad, información adecuada, su educación, su libertad a organizarse, en especial niños y adolescentes.</p> <p>Art. 2.- Objeto: Regulan los derechos y obligaciones surgidas entre consumidores y proveedores</p> <p>Art. 4.- Carácter de las normas: Son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se entenderá por no escrita, salvo casos específicos dispuestos en la propia ley. Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor</p> <p>Art. 5.- Definiciones : Amplia definición de términos que explican el concepto de la ley en su propio desarrollo”</p>	<p>“Art. 1.- Objeto, consumidor equiparación: Defensa del consumidor o usuario.</p> <p>Art. 2.- Proveedor: Persona natural o jurídica, pública o privada que ejerce actividades de provisión de bienes y servicios en cualquiera de sus categorías de gestión. Se hace salvedad con el ejercicio profesional amparado por sus propias regulaciones, con salvedad a la publicidad.</p> <p>Art.3.- Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia: Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por esta ley, sin perjuicio de que el proveedor se ampare en regulaciones específicas de su actividad”</p>




Anexo N° 5: Derechos y Obligaciones de los Consumidores - Cuadro Comparativo

	1. ECUADOR 	2. COLOMBIA 	3. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES	<p>“Art 4.- Derecho del Consumidor: Derecho a la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios-Recibir servicios básicos de óptima calidad.-a la información.-A trato transparente. –Protección contra publicidad engañosa. – a la educación para el consumo responsable.- a la reparación e indemnización.-a recibir auspicio del Estado para asociarse.-a la tutela administrativa y judicial.-</p> <p>Art. 5.- Obligaciones del Consumidor: Propiciar el consumo racional y responsable.- No afectar el medio ambiente.- a evitar cualquier riesgo para su salud y de terceros.- Informarse de las condiciones de uso de B. y S.”</p>	<p>“Art 3.-Derechos y deberes de consumidores y usuarios: a recibir productos de calidad.- a la seguridad.- a la información.- a protección contra publicidad engañosa.-a reclamar.-a protección contractual, - a la representación.- a informar.- a la educación.-a la igualdad.-</p> <p>Deberes : Informarse.- Obra de buena fe.- Cumplir con las normas de reciclaje ambiental”</p>	<p>“Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales. Sancionada: Setiembre 22 de 1993. Promulgada Parcialmente: Octubre 13 de 1993. ARTÍCULO 1° — Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o Social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.”</p>

Anexo N° 6: Regulación de la Publicidad y su contenido - Cuadro Comparativo

	1. ECUADOR 	2. COLOMBIA 	3. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
REGULACION DE LA PUBLICIDAD Y SU CONTENIDO	<p>“Art. 6.- Publicidad Prohibida: Prohibición de todas las publicaciones engañosas.</p> <p>Art. 7.- Infracciones Publicitarias: Cuando un proveedor induce al error o al engaño cuando se refiere a: país de origen.- Beneficios y tarifas.- características.- Reconocimientos del producto</p> <p>Art. 8.- Controversias Derivadas de la Publicidad: frente a las controversias surgidas por la aplicación de los artículos precedentes, el anunciante deberá justificar la causa de tal incumplimiento.”</p>	<p>“Art. 29.- Fuerza Vinculante de la publicidad: Las condiciones indicadas en la publicidad, obligan al anunciante a cumplirlas en los mismos términos.</p> <p>Art. 30.- Prohibiciones y responsabilidad – Publicidad engañosa, el anunciante será responsable por dicha publicidad.</p> <p>Art. 31.- Publicidad de productos nocivos: Deberán contener las condiciones de uso y las contraindicaciones del caso.</p> <p>Art. 32.- Exoneración de la responsabilidad: Solamente cuando demuestre fuerza mayor o caso fortuito</p> <p>Art. 33.- Promociones y ofertas: Sus términos lo obligan a quien la realice y están sujetas a la norma de esta ley.”</p>	<p>“Art. 7.- Oferta: Cualquier oferta a potencial consumidor debe ser cumplida, si la revoca empleará los medio iguales por la que ofertó, caso contrario deberá atenerse a la sanción establecida en la ley.</p> <p>Art.8.- Efectos de la publicidad: Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, obligan al oferente y se tiene por incluidas en el contrato del consumidor.”</p>




Anexo N° 7: Información Básica Comercial - Cuadro Comparativo

	1. ECUADOR 	2. COLOMBIA 	3. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
INFORMACIÓN BÁSICA COMERCIAL	<p>“Art. 9.- Información Pública : Todo producto deberá exhibir la información relacionada con los precios, en el que se incluirá el desglose de los impuestos y otros recargos, y si así necesitarlo los precios unitarios expresados en medidas de peso y volumen</p> <p>Art. 10.- Idioma y Moneda: Las etiquetas que llevarán la información así como la publicidad, deberán expresarse en idioma castellano, en moneda de curso legal y en unidades de medida de aplicación general del país.</p> <p>Art. 11.- Garantía: La garantía por deficiencia de fabricación y de funcionamiento deberá ser realizada por el proveedor cuando se trate de productos de naturaleza durable</p> <p>Art. 12.- Productos deficientes o usados: La oferta de productos con fallas o deficiencia alguna,</p>	<p>“Art. 26.- Información Pública de Precios El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales, de los productos. Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos”.</p> <p>Art 7 al 17.- De las Garantías “Art. 7.- Garantía legal. Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.</p> <p>Art. 8.- Término de la garantía legal. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor.</p> <p>Art. 9.- Suspensión y ampliación del plazo de la garantía. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.</p> <p>Art. 10.- Responsables de la garantía legal. Ante los</p>	<p>“Art. 4.- Información El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización</p> <p>Art. 11.- Garantías – Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.”</p>

	<p>usados o reconstruidos, deberán indicarse de manera visible, esta particularidad.</p> <p>Art. 13.- Producción y Transgénica: La manipulación genética debe ser advertida en su etiqueta.</p> <p>Art. 14.- Rotulado Mínimo de Alimentos: Deberá contener información de nombre del producto, marca comercial, identificación del lote, Razón social de la empresa, el contenido neto, Número de registro sanitario, Tiempo máximo de consumo, lista de componentes con especificaciones, PVP, país de origen, contraindicaciones, indicar la procedencia</p> <p>Art.15.- Rotulado Mínimo de Medicamentos: (rotulado igual al Art. 14.</p> <p>Art. 16 Información de Bienes de Naturaleza Durable: A más de lo dispuesto en los anteriores artículos, informará sobre la seguridad de uso, manejo y advertencias.”</p>	<p>consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos</p> <p>Art. 11.- Aspectos incluidos en la garantía legal Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones: 1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero</p> <p>Art.12.- Constancias de recibo y reparación (...)</p> <p>Art. 13.- Garantías suplementarias Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa.</p> <p>Art. 14.- Requisitos de la garantía suplementaria. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista</p> <p>Art. 15.- Productos imperfectos, usados, reparados, re manufacturados re potencializados o discontinuados. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados , re manufacturados, re potencializados o discontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria</p> <p>Art. 16.- Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de ;la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: Fuerza mayor, de</p>	
--	---	--	--

		<p>terceros, uso indebido, falta de atención del consumidor</p> <p>Art. 17.- Obligación especial. Sin perjuicio de la obligación de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control: el nombre del productor o importador y el de su representante legal o agente residenciado en el país y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto.”</p>	
--	--	--	--

Anexo N° 8: Responsabilidad y Obligaciones del Proveedor- Cuadro Comparativo

	1. ECUADOR 	2. COLOMBIA 	3. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR	<p>Art. 17.- Obligaciones del Proveedor: Entregar al consumidor la información completa y oportuna, con el fin de que este pueda tomar una resolución adecuada.</p> <p>Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación de servicio: respetar las condiciones establecidas en el trato.</p> <p>Art. 19.- Indicación del precio: El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.</p> <p>Art. 20.-Defectos y Vicios Ocultos: El consumidor podrá optar por la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga</p>	<p>“Art. 27.- Constancia.- El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente”</p>	<p>“Art. 7.- Oferta . La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones</p> <p>Art. 8.- Efectos de la publicidad Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones</p> <p>Art. 8.- Trato Digno. Prácticas abusivas Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas. Cuando se ofrezcan en</p>




	<p>defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se le destine.</p> <p>Art. 21.- Facturas: El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario</p> <p>Art. 22.- Reparación Defectuosa: Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al 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 sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. Si se hubiere otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último.</p> <p>Art. 23.- Deterioro de los Bienes: Cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación , limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e</p>		<p>forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria.</p> <p>Art. 9 .- Cosas deficientes Cosas Deficientes Usadas o Reconstituidas. Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria.</p> <p>Art. 12.- Servicio Técnico Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.</p> <p>Art. 13.- Responsabilidad Solidaria Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.</p> <p>Art. 14.- certificado de Garantía</p>
--	--	--	--

	<p>indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.</p> <p>Art. 24.-: Repuestos: En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate. El incumplimiento de esta obligación dará lugar, además de las sanciones e indemnizaciones que correspondan.</p> <p>Art. 25.- Servicio Técnico: Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN.</p> <p>Art. 26.- Reposición: Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan</p>		<p>Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor; b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización; c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento; d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión; e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva. <p>Art.15.- Constancia de reparación Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La naturaleza de la reparación; b) Las piezas reemplazadas o reparadas; c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa; d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor
--	---	--	---

	<p>o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras.</p> <p>Art. 27.- Servicios profesionales: Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.</p> <p>Art. 28.- Responsabilidad Solidaria Y derecho de Repetición Serán solidariamente responsables por las indemnizaciones civiles derivadas de los daños ocasionados por vicio o defecto de los bienes o servicios prestados, los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, quien haya puesto su marca en la cosa o servicio y, en general.</p> <p>Art. 29.- Derecho de Repetición del Estado :Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado al pago de cualquier suma de dinero por la violación o inobservancia de los derechos consagrados en la presente Ley por parte de un funcionario público, el Estado tendrá derecho de repetir contra dicho funcionario lo efectivamente pagado.</p> <p>Art.30.- Mora: La mora en el cumplimiento de las obligaciones a</p>		<p>Art.16.- Prolongación de plazo de garantía. Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.</p> <p>Art. 17.- Reparación no satisfactoria Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede: a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa; b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales; c) Obtener una quita proporcional del</p>
--	---	--	--

	<p>cargo del proveedor de bienes o servicios, permitirá al consumidor pedir la resolución del contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieren corresponder.</p> <p>Art.31 Prescripción de las Acciones: Las acciones civiles que contempla esta Ley prescribirán en el plazo de doce meses contados a partir de la fecha en que se ha recibido el bien o terminado de prestar el servicio. Si se hubiese otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a éste, para efectos de prescripción”</p>		<p>precio. En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los Eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.</p> <p>Art. 18.- Vicios Redhibitorios Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no Obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio: a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil; b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.”</p>
--	---	--	--




Anexo N° 9: Control de Calidad- Cuadro Comparativo

	1. ECUADOR 	2. COLOMBIA 	3. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
CONTROL DE CALIDAD	<p>“Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones</p> <p>Art. 65.- Autorizaciones Especiales El Registro Sanitario y los certificados de venta libre de alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- Para la introducción de bienes importados al mercado nacional, será requisito indispensable contar con la homologación del Registro Sanitario y de los permisos de comercialización</p>	<p>“Art. 6.-calidad, idoneidad y seguridad de los productos Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias</p> <p>Art. 68.- Unidades legales de medida Las unidades del Sistema Internacional de Unidades (SI), adoptadas por la Conferencia General de Pesas y Medidas de la BIPM y recomendadas por la Organización Internacional de Metrología Legal OIML</p> <p>Art. 69.- Unidades acostumbradas de medida Las unidades acostumbradas de medida podrán incluir unidades específicas para aplicaciones particulares, que sean requeridas</p> <p>Art. 70.- Tasa en materia de metrología. La Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad del orden nacional que haga sus veces, fijará las tasas para los servicios de metrología</p>	<p>Ley de Defensa del Consumidor (24.240 y modificatorias) TEXTO ORDENADO CON LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LAS LEYES 24.568, 24.787 Y 24.999</p> <p>Ley 24.240; sancionada el 22.9.93; promulgada parcialmente el 13.10.93; publicada en el B.O. el 15.10.93</p> <p>Ley 24.568; sancionada el 27.9.95; promulgada de hecho el 26.10.95; publicada en el B.O. el 31.10.95</p> <p>Ley 24.787; sancionada el 5.3.97; promulgada parcialmente el 26.3.97; publicada en el B.O. el 2.4.97</p> <p>Ley 24.999; sancionada el 1.7.98; promulgada de hecho el 24.7.98; publicada en el B.O. el 30.7.98</p> <p>Estas normas se refieren</p>

	<p>Art. 66.- Normas Técnicas El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes</p> <p>Art. 67.- Delegación El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- y las demás autoridades competentes, podrán, de acuerdo con la Ley y los Reglamentos, delegar la facultad de control de calidad mencionada en el artículo anterior, a los municipios que cuenten con la capacidad para asumir dicha responsabilidad.</p> <p>Art. 68.- Unidades de Control El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios. Así mismo, reglamentará la posibilidad de que, alternativamente, se contraten laboratorios de las universidades y escuelas politécnicas o laboratorios privados debidamente calificados para cumplir con dicha labor.</p> <p>Art. 69.- Capacitación El Instituto</p>	<p>que preste, incluidas las calibraciones, las verificaciones iniciales y subsiguientes, los programas de capacitación y los servicios de asistencia técnica.</p> <p>Art. 72.- De los reglamentos técnicos</p> <p>Cuando alguna norma legal o reglamentaria haga referencia a las -normas técnicas oficializadas-o las -normas técnicas oficiales obligatorias-, estas expresiones se entenderán reemplazadas por la expresión -reglamentos técnicos-o</p> <p>Art. 73.- Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad</p> <p>Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido”.</p>	<p>sobre todo a que: La Protección y defensa de los consumidores argentinos. ... no pueda interrumpirlo sin afectar su calidad o sin daño para las cosas del consumidor. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o ... ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas .</p>
--	---	---	--

	<p>Ecuatoriano de Normalización -INEN- realizará programas permanentes de difusión sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la Ley.”</p>		
--	---	--	--




Anexo N° 10: Infracciones y Sanciones – Cuadro Comparativo

	4. ECUADOR 	5. COLOMBIA 	6. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
INFRACCIONES Y SANCIONES	<p>“Art. 70.- Sanción General: Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, siempre que no tengan una sanción específica, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal</p> <p>Art. 71.- Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días.</p> <p>Art.72.- Publicidad engañosa: El proveedor cuya publicidad sea considerada engañosa o abusiva, según lo dispuesto en el artículo 7 de esta Ley, será sancionado con una multa de mil a cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal.</p> <p>Art. 73.- Incumplimiento Art. 23 de la Ley: El proveedor que incurra en lo establecido en el artículo 23 de la presente Ley, e incumpla las obligaciones allí establecidas, será sancionado con la clausura temporal o definitiva del establecimiento</p>	<p>“Art. 61.- Sanciones La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los J regímenes de control de precios</p> <p>1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. 2..Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;</p> <p>3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web, portal en Internet o del</p>	<p>“Art. 47.- Sanciones Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:</p> <p>a) Apercibimiento.</p> <p>b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).</p> <p>c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.</p> <p>d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días.</p> <p>e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.</p> <p>f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.</p> <p>Art. 49.- Aplicación y graduación de las sanciones En la aplicación y</p>

	<p>Art. 74.- Incumplimiento Art. 58 de la Ley: En caso de incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la presente Ley, el infractor será sancionado con multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso lega</p> <p>Art. 75.- Servicios Defectuosos: Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal,</p> <p>Art. 76.- Espectáculos públicos: Serán sancionados con multa equivalente al diez por ciento (10%) del valor recaudado en taquilla, las personas naturales o jurídicas organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad de los respectivos recintos; sin perjuicio de su obligación de restituir lo pagado, a quienes, a causa de lo señalado, no hayan podido ingresar al espectáculo</p> <p>Art. 77.- Suspensión Injustificada del Servicio El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación,</p>	<p>medio de comercio electrónico utilizado;</p> <p>1. Prohibición temporal o definitiva ' de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;</p> <p>2. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.</p> <p>3. Multas sucesivas hasta de mil (1 .000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.</p> <p>Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la</p>	<p>graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 de la presente ley se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.</p> <p>Art. 50.- Prescripción Las acciones judiciales, las administrativas y las sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de TRES (3) años. Cuando por otras leyes generales o especiales se fijen plazos de prescripción distintos del establecido precedentemente se estará al más favorable al consumidor o usuario. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales.”</p>
--	--	--	--

	<p>incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal,</p> <p>Art. 78.- Cobro Durante la suspensión del servicio.- El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado</p> <p>Art. 79.- Requerimiento de información Sin perjuicio de la facultad de las autoridades de asistirse por la fuerza pública, será sancionado con multa de quinientos a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, el proveedor que se negare a proporcionar la información requerida por autoridad competente o que proporcionare información falsa</p> <p>Art. 80.- Reincidencia En caso de reincidencia en las infracciones que establece la presente Ley, la multa señalada podrá ser elevada al doble, además de la clausura temporal o definitiva del establecimiento.”</p>	<p>imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) al ‘los, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.”</p>
--	--	---

Anexo N° 11: Competencia y Procedimiento- Cuadro Comparativo

	4. ECUADOR 	5. COLOMBIA 	6. ARGENTINA 
	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor de 04 de julio de 2000	Ley N° 1480 de 12 OCT 2011	Ley N° 24.240- 1993. Modificada por ley 26.361 de 07 de abril de 2008
COMPETENCIA Y PROCEDIMIENTO	<p>“Art. 81.- Facultad de la Defensoría del Pueblo Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor</p> <p>Art. 82.- Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo En lo relacionado con tal procedimiento, serán aplicables a las disposiciones del Título III de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como las disposiciones reglamentarias que para este efecto dicte el Defensor del Pueblo</p> <p>Art. 83.- Informe Una vez agotado el procedimiento anterior y, en caso de que las partes no hayan llegado a un acuerdo, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe en base del cual</p>	<p>“Art. 56.- Acciones jurisdiccionales Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son</p> <p>Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.</p> <p>Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.</p> <p>La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios;</p> <p>Art. 57.- Atribución de facultades a la Superintendencia Financiera</p>	<p>“Art. 41. — Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.</p> <p>Art. 42.- Facultades concurrentes. La autoridad nacional de aplicación, sin perjuicio de las facultades que son competencia de las autoridades locales de aplicación referidas en el artículo 41 de esta ley, podrá actuar concurrentemente en el control y vigilancia en el cumplimiento de la presente ley.</p> <p>Art. 43.- Facultades y</p>

	<p>solicitará a las autoridades competentes la iniciación del respectivo proceso investigativo del que se podrá desprender la imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley,</p> <p>Art. 84.- Juzgamiento de Infracciones Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la presente Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción. El juzgamiento de las infracciones previstas en esta Ley se iniciará mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal. Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación</p> <p>Art. 85.- Intervención de Peritos Si para el establecimiento de los hechos fuere necesaria, a criterio del juez, la intervención de peritos o se requiere informes técnicos, se suspenderá la audiencia solo para este objeto y se concederá el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo</p>	<p>En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los I recursos captados del público</p> <p>Art. 58.- Procedimiento Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario</p> <p>En caso de incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o de una conciliación o transacción realizadas en legal forma, la Superintendencia Industria y Comercio podrá</p>	<p>Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:</p> <p>a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.</p> <p>Art. 45.- Actuaciones Administrativas. La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de esta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.</p> <p>Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá</p>
--	---	---	---

	<p>señalamiento de día y hora, se reanudará la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior. Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días</p> <p>Art. 86.- Recurso de Apelación De la sentencia que dicte el juez de contravenciones se podrá interponer el recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. Dicho recurso será presentado ante el juez de contravenciones quien lo remitirá al respectivo juez de lo penal. La sentencia que dicte el juez de lo penal, causará ejecutoria</p> <p>Art. 87.- Daños y Perjuicios La sentencia condenatoria lleva implícita la obligación del sentenciado de pagar daños y perjuicios al afectado, costas y honorarios. El cobro de daños y perjuicios se lo hará de conformidad con lo que dispone el artículo 391 del Código de Procedimiento Penal, publicado en el Registro Oficial No. 360 de 13 de enero del 2000</p> <p>Art. 88.- Acción Popular Se concede acción popular para denunciar las infracciones previstas en esta Ley.”</p>	<p>Sancionar con una multa sucesiva a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio</p> <p>Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden</p> <p>Art. 59.- facultades administrativas de la Superintendencia de Industrias y Comercio</p> <p>Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;</p> <p>Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor,</p> <p>Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente.</p>	<p>recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.</p> <p>Art. 59.- Arbitraje Tribunales Arbitrales. La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias propongan las asociaciones de consumidores o usuarios y las cámaras empresarias. Dichos tribunales arbitrales tendrán asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todas las ciudades capitales de provincia. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral.”</p>
--	--	---	---

		<p>Practicar visitas de inspección así como cualquier otra prueba consagrada en la ley,</p> <p>Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley</p> <p>Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida;</p> <p>Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción.</p> <p>Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios</p> <p>Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios</p> <p>Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8 de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario</p>	
--	--	--	--

		<p>Art. 60 Procedimiento Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p>Art. 62 Facultades de los alcaldes Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal. Contra la decisión de los alcaldes procede el recurso de apelación que será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>Art. 63 Caducidad respecto a las sanciones Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.</p> <p>Art. 64 .- Desconcentración y apoyo Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente Las Alcaldías, las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las</p>	
--	--	--	--

		<p>Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, y los Consultorios Jurídicos, conformarán el sistema de información en trámites propios de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio. En tal virtud, los integrantes del sistema de información deberán, como mínimo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio; 2. Entregar el material informativo que la Superintendencia de Industria y Comercio prepare y los formatos necesarios para adelantar las gestiones ante esa entidad.” 	
--	--	--	--

NOTA: A fin de evidenciar las semejanzas en estas legislaciones se resaltó los textos con color azul; del mismo modo las diferencias con color rojo, en cada uno de los Cuadros Comparativos.

Anexo 4 al 11: Fuente: Ley Orgánica de los Derechos del Consumidor Ecuador – Colombia - Argentina

Elaborado por: Carolina Guamán