



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

**Protección jurisdiccional de los derechos del consumidor aplicando
el Arbitraje de Consumo en Ecuador**

AUTORES:

León Jaramillo, Gisella Fernanda

Olalla Pinillo, Suad Saray

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogada de
los tribunales y juzgados de la república del Ecuador**

TUTOR:

Ab. Juan Pablo Álava Loor, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

26 de Febrero del 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **León Jaramillo Gisella Fernanda y Olalla Pinillo Suad Saray**, como requerimiento para la obtención del título de **Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**.

TUTOR

f. _____

Ab. Álava Loor, Juan Pablo, Mgs.

DECANO DE LA CARRERA

f. _____

Ab. García Baquerizo, José Miguel, Mgs.

Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **León Jaramillo, Gisella Fernanda y Olalla Pinillo, Suad Saray**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Protección jurisdiccional de los derechos del consumidor aplicando el arbitraje de consumo en Ecuador** previo a la obtención del título de **Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2021

LAS AUTORAS

f. _____

León Jaramillo, Gisella Fernanda

f. _____

Olalla Pinillo, Suad Saray



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **León Jaramillo, Gisella Fernanda y Olalla Pinillo, Suad Saray**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Protección jurisdiccional de los derechos del consumidor aplicando el arbitraje de consumo en Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 26 días del mes de febrero del año 2021

LAS AUTORAS

f. _____

León Jaramillo, Gisella Fernanda

f. _____

Olalla Pinillo, Suad Saray



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

REPORTE DE URKUND

The screenshot shows the URKUND report interface. On the left, document details are listed: 'Documento' is 'Tesis - URKUND.docx (D94029233)', 'Presentado' is '2021-01-29 06:57 (-05:00)', 'Presentado por' is 'Maritza Ginette Reynoso Gaute (maritza.reynoso@cu.ucsg.edu.ec)', 'Recibido' is 'maritza.reynoso.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is 'RV: TESIS LEON Y OLALLA' with a link to 'Mostrar el mensaje completo'. A yellow highlight indicates '2%' of the document's 23 pages are composed of text from 6 sources. On the right, a table titled 'Lista de fuentes' lists the sources:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1380/1/T-UIDE-1073.pdf
	TESIS%20belen%20lista.docx
	https://docplayer.es/50125465-Universidad-andina-simon-bolivar-sede-ecuador.html
	http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15647/1/T-UCE-0013-JUR-017.pdf
	Tesis LCF UASB ene 2020.docx
	http://revista.fder.edu uy/index.php/fd/article/viewFile/204/228

f. _____

Ab. Álava Loor, Juan Pablo, Mgs.

(Docente Tutor)

f. _____

León Jaramillo, Gisella Fernanda

(Estudiante)

f. _____

Olalla Pinillo, Suad Saray

(Estudiante)

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi amigo y soporte, que me guía en su nombre y su santísima voluntad.

A mis padres, por ser mi fortaleza, motivación y apoyo, que con su ejemplo, entrega y paciencia han permitido forjarme como la persona que soy; porque a pesar de la distancia, bastaba una llamada para sentirlos cerca. Por eso y más hoy no tengo cómo recompensárselos, pero me esforzaré en que cada día cuente de orgullo para ustedes.

A mi hermana, excelente profesional y persona, por ser fuente de sabios consejos y de motivación.

A Víctor, Bryan, Pedro y Andrés que, entre risas, lágrimas, salidas y amistad fueron mi compañía para caminar juntos en cada etapa universitaria. Hace unos años nos convertimos en amigos, el tiempo nos hizo hermanos y hoy somos colegas.

A Saray, por ser mi soulmate, mejor amiga y apoyo en cada momento, que con dedicación y amistad alcanzamos culminar este trabajo y poder decir ¡lo hicimos!

A nuestro tutor, Juan Pablo, por guiarnos en este proceso.

Gisella León Jaramillo

A Dios por guiarme y confortarme ante cualquier obstáculo presentado a lo largo de este camino.

A mis padres, por tanto, sacrificio y entrega, por sus palabras de aliento y motivación constante, por recalcar me que con esfuerzo, paciencia y fe puedo alcanzar mis metas.

A Fernando, que sin importar el tiempo y la distancia me acompañó y animó a lo largo de este trayecto.

A los amigos que me dio la etapa universitaria, en especial a Pablo y Pedro.

A Gisella, extraordinaria amiga y compañera de tesis, por la dedicación a este trabajo para lograr el objetivo.

Suad Olalla Pinillo

DEDICATORIA

A mis padres, Fernando y Alexandra, quienes con su orientación hoy veo cristalizada mi primera meta profesional. Papi ahora si ya puedes decirme “*colega*” y mami ahora si ya puedes decirme “*mi abogada*”. Los amo.

A Candy, mi mascota, que me acompañó en las largas noche de estudio y que no se iba a dormir hasta que no terminara.

Gisella León Jaramillo

A mis padres, Misael y Julisse, quienes son mi fuente de inspiración para lograrlo todo.

Papá y mamá, lo logramos.

Suad Olalla Pinillo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

AB. JOSÉ MIGUEL, GARCÍA BAQUERIZO, MGS.

DECANO

f. _____

AB. MARITZA GINETTE, REYNOSO DE WRIGHT, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

AB. EDUARDO MONAR, MGS.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

Facultad: Jurisprudencia

Carrera: Derecho

Período: UTE B-2020

Fecha: 26 de febrero de 2021

ACTA DE INFORME FINAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado “*Protección jurisdiccional de los derechos del consumidor aplicando el arbitraje de consumo en Ecuador*”, elaborado por las estudiantes **Gisella Fernanda León Jaramillo** y **Suad Saray Olalla Pinillo**, certifica que durante el proceso de acompañamiento dichas estudiantes han obtenido la calificación de **DIEZ (10)** lo cual las califica como **APTAS PARA LA SUSTENTACIÓN**.

Ab. Álava Loor, Juan Pablo, Mgs.

Docente Tutor

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
Capítulo I.....	2
1. Problemática histórica.....	2
2. Descripción del derecho de consumo	3
2.1. Nociones generales.....	3
2.2. Elementos de la relación de consumo	4
2.2.1. Subjetivo	5
2.2.2. Objetivo.....	5
2.3. El arbitraje de consumo como método de resolución de conflictos	6
2.3.1. Principios del arbitraje de consumo	6
2.3.2. Legitimación	7
3. Regulación del derecho de consumo en Ecuador	8
3.1. Tratados Internacionales.....	8
3.2. Protección Constitucional.....	9
3.3. Protección legal	10
4. Mecanismos de protección del derecho del consumidor en Ecuador	10
Capítulo II	12
5. Realidad actual de los mecanismos de protección al consumidor	12
5.1. Necesidad de una vía alterna de protección	15
6. Mecanismos de protección del consumidor en el derecho comparado.....	16
7. Viabilidad del arbitraje de consumo como una forma de resolución de conflictos de consumo	18
7.1. Lineamientos generales para la incorporación del arbitraje de consumo en Ecuador.....	20
7.1.1. Régimen especial por adhesión para las empresas.....	21
7.1.2. Procedimiento	21
8. Impacto frente a la cultura tradicional de litigio.....	23
Conclusiones	25
Recomendaciones.....	26
Bibliografía	30

RESUMEN

Los derechos de los consumidores en nuestra legislación gozan de protección constitucional y legal desde la última década del siglo pasado, sin embargo, cuando de defensa del consumidor se trata no existe una vía alternativa eficiente y de mayor rapidez que la justicia tradicional para tutelar los derechos de consumo; ocasionando que, en repetidas ocasiones, sean vulnerados ante las falencias del sistema tradicional. Siendo así existe la necesidad de implementar en el país un método alternativo de resolución de controversias como el Sistema de Arbitraje de Consumo, que bien se ha incorporado en legislaciones extranjeras. Concretamente en el presente trabajo se abarcará al Arbitraje de Consumo como una vía alternativa idónea y de acceso rápido para la solución de los conflictos de consumo, siendo por ello que se analizará y desarrollará varios aspectos del sistema que beneficia al consumidor, al no tener que someterse a los extensos juicios de los que obtendrá una resolución tardía, vulnerando su derecho a la tutela judicial efectiva. El objetivo es precisamente recalcar la necesidad de la instauración de esta vía extrajudicial que no alarga la resolución de los litigios de consumo, como es el caso de la justicia tradicional, sino más bien un sistema en el que prima la simplicidad en lugar de la complejidad en aras de brindarle al consumidor una real protección de sus derechos.

Palabras Claves: Consumidor, Relación de Consumo, Proveedor, Conflicto de Consumo, Sistema, Eficaz, Gratuidad, Simplicidad.

ABSTRACT

The rights of consumers in our legislation have enjoyed constitutional and legal protection since the last decade of the last century, however, when it comes to consumer defense there is no efficient alternative and faster than traditional justice to protect consumer rights, causing that, repeatedly, are violated before the shortcomings of the traditional system. Thus, there is a need to implement in the country an alternative method of dispute resolution such as the Consumer Arbitration System, which has been well incorporated in foreign legislation. Concretely in the present work it will be covered to the Arbitration of Consumption as an alternative suitable way and of rapid access for the solution of the conflicts of consumption, being for it that it will be analyzed and developed several aspects of the system that benefits the consumer, on not having to be submitted to the extensive trials of which it will obtain a late resolution, infringing his right to the effective judicial protection. The objective is precisely to emphasize the need for the establishment of this extrajudicial route that does not prolong the resolution of consumer disputes, as is the case of traditional justice, but rather a system in which simplicity prevails over complexity to provide consumers with real protection of their rights.

Keywords: Consumer, Consumer Relationship, Supplier, Consumer Conflict, System, Effective, Free, Simplicity.

DESARROLLO

Capítulo I

1. Problemática histórica

Desde los inicios del desarrollo del derecho de consumo se presentó la problemática de entender a qué área del derecho pertenecía. En una primera concepción de los derechos del consumidor se tenía que las relaciones de consumo se regían por el derecho privado considerándose que “estaban inicialmente sometidas al Derecho Comercial sobre la base de la teoría de los actos comerciales objetivos y los actos unilateralmente mercantiles” (Durand Carrión, 2010, P. 72).

A medida que el comercio iba desarrollándose, el Derecho de Consumo busca su posicionamiento como rama nueva del derecho, captando la atención del Estado para regularla, involucrándose con el derecho público. Se puede decir que actualmente el derecho de consumo tiene tratamiento constitucional y administrativo al incorporarse la prestación de servicios públicos en lo que se entiende como relación de consumo. Sin embargo, no se puede olvidar que su mayor incidencia se refleja en el Derecho Privado. Es así que hoy en día no se puede categorizar el derecho de consumo a una determinada área, puesto que pese a tener su propia naturaleza jurídica, no se puede olvidar su carácter holístico al relacionarse con las demás disciplinas del derecho.

La actividad comercial tuvo sus orígenes en las primeras sociedades del mundo a través del trueque, que a medida que las sociedades avanzaban la actividad comercial fue adaptándose hasta llegar a la que se maneja en la actualidad. Desde la época del Imperio Romano con el *Corpus Iuris Civilis* se dio un primer intento de protección al consumidor al establecer la obligación del vendedor de informar los vicios de la cosa vendida al comprador, sino se hacía responsable. Sin embargo, la caída del Imperio Romano no permitió ampliar la política de protección al consumidor.

Con la Revolución Industrial comienza a darse problemas con los consumidores, pero no fue hasta luego de la Segunda Guerra Mundial que la política de protección a los consumidores toma mayor fuerza, sobre todo en la década de los 60 luego de que el Presidente Jhon F. Kennedy el 15 de Marzo de 1962, manifestara “*Consumers, by definition, include us all. They are the largest economic group in the economy, affecting and affected by almost every public and private economic decision*” que traducido al español se lee “Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos.

Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas” (de Leon Arce, Garcia Garcia, & Bujosa Vadell, 2007, P. 2); fecha que hoy conmemora el día del consumidor.

Durante estos años se pretendía alcanzar una protección jurídica transfronteriza a los consumidores, lo que desencadenó momentos históricos en reconocimiento de sus derechos, tal como el *Tratado de Roma de 1957*, *La Carta del Consumidor de 1973 del Consejo de Europa*, *El Acta Única Europea de 1986*, *El Tratado de la Comunidad Europea de Maastricht en 1992* (Aguilar Olivares, 2014, P. 20). Así también en América, en 1985 las Naciones Unidas establece las directrices para la Protección del Consumidor, aprobadas en Asamblea General mediante la Resolución 39/248, siendo guía rector en la protección de los consumidores en cada país, vigentes a la actualidad.

2. Descripción del derecho de consumo

El hombre al vivir en sociedad satisface sus necesidades en un medio social como lo es el mercado, volviéndose consumidor e interrelacionándose con personas del medio generando relaciones de consumo al adquirir productos y/o servicios que se oferten. Este vínculo que se forma entre ofertante y consumidor debe estar debidamente regulado para que exista un equilibrio entre las partes y evitar que el consumidor se vea afectado o en una real situación de desventaja frente al proveedor.

2.1. Nociones generales

El mercado es el medio donde nacen las relaciones de consumo ante diversas actividades de comercio en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades. Estas relaciones de consumo se configuran al ser celebradas entre dos partes: el consumidor y el proveedor, y que, para brindarle protección al consumidor, unido a esto, surgió la política de protección al consumidor y con ella sus derechos.

Ahora bien, para abordar el bien jurídico protegido de las relaciones de consumo, es necesario referirnos a los derechos de los consumidores bajo consideraciones doctrinarias. En palabras de José Ovalle Favela (2008) “Los derechos de los consumidores son el conjunto de facultades que el ordenamiento jurídico les confiere en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y los prestadores de servicios” (P. 19). Siendo así, se tiene que los consumidores como destinatarios finales pueden estar expuestos a abusos provenientes de la relación de consumo, es así que, para alcanzar un equilibrio necesariamente deben contar con herramientas que

permitan la defensa de sus derechos e intereses legítimos, siendo el Estado quien tiene el deber soberano de incorporar políticas de protección a los consumidores, pero más allá de incorporarlas, es el llamado a materializarlas a través de medios idóneos que responden a una realidad social. En un sentido más amplio Julio Durand (2010) sostiene que el derecho del consumidor es:

(...) un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos. (P. 73)

El derecho de consumo nace como el marco regulativo de los distintos actos jurídicos que se realizan en la búsqueda de satisfacción de las necesidades del hombre, pero no hay que olvidar la esencia del derecho de consumo que bien manifiesta Carlos Tambussi (2005) al decir que “El derecho del consumidor es, sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos” (P. VII-1).

De las consideraciones doctrinarias expuestas se puede señalar al derecho del consumidor como un régimen jurídico a través del cual se busca brindar protección a aquellas personas que como destinatarios finales adquieren un bien o gozan de un determinado servicio que, al ser considerado como sujeto principal de protección, no puede quedar en desequilibrio frente al proveedor.

2.2. Elementos de la relación de consumo

En líneas anteriores se mencionaba que el ámbito de regulación del derecho de consumo recae en las relaciones donde intervienen un proveedor y un consumidor, como actores esenciales del vínculo de consumo. Algunas legislaciones foráneas han conceptualizado el significado de relación de consumo coincidiendo todas en ser un vínculo jurídico que condiciona recíprocamente a las calidades de consumidor y proveedor, en este sentido “sólo se es legalmente *"consumidor"* en relación con algún *"proveedor"*, y a la inversa sólo cabe ser *"proveedor"* de algún *"consumidor"* (Cajarville Peluffo, 2014, P. 157). Teniendo así un elemento subjetivo y objetivo.

2.2.1. Subjetivo

En el elemento subjetivo se tiene a las partes de la relación de consumo, esto es consumidor y proveedor. Por un lado, el Consumidor es quien adquiere un determinado bien o servicio bajo la calidad de que lo hace como destinatario final para satisfacer necesidades propias. Ahora bien, si un consumidor somete un bien o servicio a un determinado proceso ya sea de producción, transformación o comercialización, no podrá ser categorizado como consumidor sino más bien como proveedor, indicado así en el artículo 2 de la Ley de Defensa al Consumidor (2000) y que también hace extensiva su definición a los usuarios “Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario”. Bajo estas palabras la expresión “destinatario final” es la configuración legal para ser parte de la relación de consumo, pudiendo ser persona natural o jurídica, pero actuando “principalmente con fines personales, familiares o domésticos” (United Nations Conference on Trade and Development, 2016, P. 6).

Por otro lado, el proveedor o empresario es otra parte importante, según el art. 2:

(...) persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000)

2.2.2. Objetivo

En el elemento objetivo se tiene que sobre lo que recae la relación de consumo es el bien que se adquiera o el servicio que se use, siempre que no exista la intención alterar su producción, de distribuirlos, ofertarlos o utilizarlos en la explotación de actividades con fin de lucro en beneficio de a quienes les oferten. (Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2001). Es decir que para que se configure tanto el elemento subjetivo como objetivo, el consumidor está impedido de realizar ciertas actividades propias del proveedor o empresario sobre el bien o servicio.

Lo mencionado anteriormente se refuerza con lo que bien ha expresado Juan Pablo Cajarville (2014) al establecer que “La cadena de la relación de consumo termina

entonces necesariamente en el consumidor, pero se remonta a cuantos hayan comercializado, distribuido, montado, transformado y finalmente producido, el bien o servicio” (P. 158). Sin embargo, cabe aclarar que a la hora de ejercer alguna acción se debe tomar en cuenta quienes intervinieron en el vínculo de la relación de consumo, esto es consumidor y proveedor, porque sigue explicando el autor:

(...) Los distintos proveedores que integran la cadena estarán vinculados entre sí económica y jurídicamente, pero el vínculo jurídico entre ellos no será una "relación de consumo", porque cada uno "utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos (...)”. (art. 2° inc. 2°). (Cajarville Peluffo, 2014, P. 158)

2.3. El arbitraje de consumo como método de resolución de conflictos

El sistema arbitral de consumo es un método alternativo de solución de conflictos al que se someten aquellas controversias que se suscitan o se pueden suscitar a futuro entre consumidor y proveedor. A la luz de la protección a los consumidores, el arbitraje de consumo surge como una figura novedosa de gran trascendencia que, pese a no ser nueva, algunos países aún no la han incorporado en sus legislaciones, significando un retardo en la protección eficiente del consumidor. En palabras de García Faure (2017) ‘El arbitraje de consumo, es un sistema de resolución extrajudicial de los conflictos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales, que tiene la característica de ser vinculante y ejecutivo para ambas partes’ (P. 15).

En este sistema de protección los consumidores son los únicos llamados a presentar la solicitud de arbitraje de consumo, puesto que estos son quienes se encuentran en una real situación de desventaja frente al empresario o proveedor; pero se debe tener en cuenta que a la luz de estas palabras se vuelve imperante la actuación del Estado en la búsqueda de un equilibrio en la relación de consumo como su fin ulterior.

2.3.1. Principios del arbitraje de consumo

- Principio de especialidad: Los árbitros que vayan a tener conocimiento de conflictos de consumo deberán tener un amplio, profundo y especializado conocimiento acerca de los derechos de los consumidores y todo lo referente a esta materia para que se resuelva en forma correcta y sin menoscabar derechos.
- Principio de gratuidad: Este procedimiento es tramitado en forma gratuita a las partes puesto que la administración pública se encargará de costear los gastos; no teniendo las partes que consignar ningún valor por acceder al sistema.

- Principio de confidencialidad: El árbitro u órganos arbitrales e inclusive las partes que vayan a intervenir deben comprometerse a guardar privacidad de la controversia, por lo que no se podrá exponer públicamente a los proveedores.
- Principio de celeridad: La rapidez con la que se resuelven las controversias en la que se ven inmersos los consumidores es lo que precisamente vuelve atractivo este sistema; puesto que, al existir celeridad las partes obtendrán una resolución rápida y eficaz plasmada en un laudo. Este principio va ligado a la sencillez y flexibilidad de los procedimientos apegados al debido proceso.
- Principio de independencia e imparcialidad: Las decisiones que adopten los árbitros u órganos arbitrales gozarán de total autonomía, puesto que la potestad arbitral no está sometida a ningún otro ente, pudiendo actuar imparcialmente.
- Principio de audiencia y contradicción: Los procedimientos se realizan a través de una audiencia donde se escucha a las partes y se les dará la oportunidad de defender sus posturas que contribuirán a la emisión del laudo.

2.3.2. Legitimación

Previo a abordar cuales son los legitimados para actuar en el arbitraje de consumo, se debe conocer que la legitimación en la causa “se trata de saber cuándo el demandante tiene derecho a que se resuelva sobre las determinadas pretensiones contenidas en la demanda y cuándo el demandado es la persona frente a la cual debe pronunciarse esa decisión (...)” (Hernando Devis, citado por Ordoñez Guzmán, 2017, PP. 153-154). Así también la jurisprudencia ecuatoriana ha determinado que esta figura procesal consiste en:

el actor debe ser la persona que pretende ser el titular del derecho sustancial discutido, y el demandado el llamado por la ley a contradecir u oponerse a la demanda, pues es frente a ellos que la ley permite que el juez declare, en sentencia de mérito, si existe o no la relación jurídica sustancial objeto de la demanda (...). (N.405-99, julio de 1999, citado por Corte Nacional de Justicia, 2015, P. 7)

- **Legitimación activa**

En este sistema de protección generalmente los consumidores son los llamados a presentar la solicitud de arbitraje de consumo, iniciándose el proceso cuando esté presente la solicitud de arbitraje. En ese marco sólo quienes reúnan la calidad de consumidores, esto es quienes adquieran un bien o servicio como destinatario final, podrán ser titulares de acciones para que sus derechos de consumo sean tutelados.

Además, se debe mencionar que ciertas legislaciones establecen que también podrán acogerse a los beneficios de este sistema las asociaciones de consumidores siempre y cuando estén constituidas y reconocidas como personas jurídicas.

- **Legitimación pasiva**

El empresario o proveedor es el otro elemento fundamental para que se constituya esta relación de consumo, este proveedor para ser considerado como tal, debe vender bienes o servicios, pero no de forma ocasional sino de forma habitual en el mercado, esto para que el consumidor dirija su reclamo exclusivamente en contra del proveedor.

Ciertos doctrinarios consideran que los legitimados pasivos que pueden ser objeto de las diversas acciones emergentes del ordenamiento son: el productor o fabricante; los titulares de la marca legítimamente utilizada en el producto; los intermediarios (importadores, proveedores, etc.), y vendedores finales (Roitman, 1994, PP. 301-302).

3. Regulación del derecho de consumo en Ecuador

La política de protección de los derechos del consumidor tiene su impulso el 15 de marzo de 1962 con las palabras del Presidente Jhon F. Kennedy. Es así como tiempo después, se fueron incorporando marcos de protección a los consumidores en los países, Ecuador siendo uno de ellos. Es así que en 1990 se expide la primera Ley de Defensa del Consumidor. Sin embargo, no fue hasta la promulgación de la Constitución Política de 1998, que Ecuador adopta un verdadero cambio de paradigma respecto del grupo consumidor dotados de carácter constitucional, estableciendo procedimientos de defensa, reparación e indemnización a los afectados en las relaciones de consumo y servicios públicos brindados.

Tiempo después, el 10 de julio del año 2000 se expide la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que derogaría la Ley de Defensa del Consumidor 1990, y que conjuntamente con el Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor promulgado en el año 2001, incorporarían nuevos conceptos de principios, derechos y obligaciones del consumidor, responsabilidades del proveedor y del prestador de servicios, procedimientos de defensa, y demás consideraciones de la relación de consumo.

3.1. Tratados Internacionales

En materia de consumo uno de los acuerdos internacionales que mayor peso tiene sobre Latinoamérica son las Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas de 1985, que posteriormente fueron ampliadas en 1999, mismas que

constituyen un instrumento en que se enuncian aquellos lineamientos que los Estados no pueden apartarse a la hora de incorporar políticas de protección a los consumidores en su legislación interna; incorporando qué derechos, nacionales y comunitarios, tienen los consumidores, haciendo especial referencia a las características que deben reunir las leyes nacionales que los protegerán. Entre los objetivos de estas directrices están “a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores. (...) f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor” (United Nations Conference on Trade and Development, 2016, P. 5).

En Latinoamérica la protección a los consumidores también se encuentra regulada por las decisiones de la Comunidad Andina, siendo así la decisión 608 es la encargada de incorporar las normas para la protección y promoción de la libre competencia en la Comunidad Andina, en la que en su art. 2 resalta la importancia de buscar la eficiencia en los mercados y el bienestar de los consumidores dentro de los límites de la región.

3.2. Protección Constitucional

Desde 1998 los derechos de los consumidores fueron reconocidos como un derecho civil de las personas, cuyo ámbito de protección recaía sobre las relaciones de consumo y sobre servicios públicos prestados. Con la Constitución del 2008, el amparo a los consumidores se amplía al destinarse la sección novena del capítulo tercero de la Constitución a la protección de los mismos. Es así como el art. 52 resalta el derecho de adquirir bienes y servicios bajo los criterios de libertad y calidad, pero a su vez señala el deber la ley de incorporar procedimientos de defensa y reparación a los consumidores ante abusos provenientes de la relación de consumo.

En la Constitución también se hace extensiva su protección a los usuarios de servicios públicos, así el art. 53 señala la obligación de incorporar controles de calidad en las instituciones que prestan servicios públicos; incluyendo la responsabilidad civil del Estado por los daños y perjuicios ocasionados a las personas por la deficiente prestación de los servicios públicos; a más de la responsabilidad civil y penal que señala el art. 54 para quienes presten servicios o produzcan o comercialicen bienes de consumo, 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” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Estado, al ser el ente encargado de garantizar derechos a sus ciudadanos, promoverá la implementación de políticas públicas adecuadas con sujeción al art. 85 de la Constitución, como a su vez con lo que establece el numeral 25 del art. 66 del capítulo de los derechos de libertad: “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” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

3.3. Protección legal

La normativa encargada de amparar a los consumidores en Ecuador es la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su respectivo Reglamento, mismos que cumplen con un rol especializado en la regulación de las relaciones de consumo y la protección a los consumidores, promoviendo la seguridad en la relación y la aplicación de su contenido, esto atendiendo al ámbito de aplicación que el art. 1 que la Ley señala. En la búsqueda del bienestar colectivo de los consumidores, la ley incorpora un catálogo de derechos cuyo objetivo es blindar al consumidor de los abusos del mercado, partiendo de que, generalmente, el consumidor ocupa una posición de desventaja en el mercado; sin embargo, este criterio en la realidad no va más allá que un ideal, al no existir una protección real a las diversas situaciones tal como lo abordaremos en el capítulo II de la presente investigación.

En esta misma línea, la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado funciona como ley conexa en el bienestar y protección de los consumidores y usuarios, esto en atención al ámbito de la ley señalado en su artículo 1.

4. Mecanismos de protección del derecho del consumidor en Ecuador

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor es la norma especializada para proteger al consumidor; bajo la consideración de la literalidad de sus artículos. En este punto, cabe resaltar dos derechos que abarcan el sentido real de defensa de los consumidores, siendo estos: el Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses, y el Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales.

Ahora bien, ante una vulneración de los derechos del consumidor, ya sean constitucionales o los que incorpora la Ley, se pueden iniciar dos tipos de procedimientos: un procedimiento administrativo efectivizado ante la Defensoría del

Pueblo; y/o un procedimiento judicial tramitado por el sistema de justicia, siendo competentes los Jueces de Contravenciones y los Juzgados de Garantías Penales en caso de apelación.

Para los procedimientos administrativos, la Defensoría del Pueblo, al ser un órgano con personalidad jurídica y autonomía reconocida por la Constitución del 2008, podrá conocer sobre reclamos y quejas presentados por los consumidores, gozando también de la facultad para que, bajo su discrecionalidad, promueva la mediación como método alternativo de solución de conflictos, pero siempre que verse sobre materia transigible. En los procedimientos judiciales, el consumidor iniciará este procedimiento ante los jueces de contravenciones, el que en atención a las reformas del 2019 realizadas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a lo dispuesto en el artículo 95 de la misma Ley y al contenido del artículo 289 del Código Orgánico General de Procesos, se entiende que se deberá seguir las normas de los procedimientos ordinarios para la sustanciación de las infracciones contenidas en la Ley de Defensa del Consumidor.

En Ecuador la defensa de los derechos del consumidor se encuentra en manos de la justicia ordinaria, sin embargo, no se puede tener la certeza de que sea la vía idónea para confiar la protección a los consumidores, pese a los “esfuerzos” que el Gobierno Ecuatoriano ha realizado desde el siglo pasado para su amparo. Como ya se ha mencionado anteriormente, el arbitraje de consumo se muestra como institución novedosa y eficaz en la defensa de los consumidores que, a través de la incorporación de un sistema especializado para controversias de consumo, asentado en sus principios fundamentales, se busca adoptar un nuevo paradigma de protección.

El Estado, como garantista de derechos, es responsable de innovar los sistemas de protección a medida que avanza la sociedad. En Ecuador, un país eminentemente consumista, el consumidor constantemente se ve expuesto ante abusos del mercado ocupando una posición de desventaja frente al empresario o proveedor. Por ello, es primordial otorgar una protección debida al consumidor perseguida por instrumentos internacionales, permitiendo reforzar su posición, y sobre todo devolverle la confianza a la hora de exigir sus derechos, situación que, en la medida de lo posible, se encuentra resuelta en otros países con el arbitraje de consumo, como se expondrá en el Capítulo II de esta investigación.

Capítulo II

5. Realidad actual de los mecanismos de protección al consumidor

La defensa del consumidor en Ecuador está a cargo de la justicia ordinaria que en un deber ser es ideal para su protección, sin embargo, lamentablemente este procedimiento no brinda una tutela de justicia eficaz a sus derechos por falencias propias del sistema que van desde el caso omiso de garantías esenciales del proceso hasta el desconocimiento de la celeridad con demoras tremendamente injustificadas.

Esto ha traído como consecuencia la falta de una tutela de los derechos del consumidor y por ende un alejamiento, en el peor de los casos, una falta de resarcimiento de sus derechos por los daños ocasionados, tal como se podrá evidenciar en un caso que se analizará más adelante en el cual la declaración de la vulneración de los derechos del consumidor resulta tardía.

Lo anterior es confirmado con un estudio realizado por la Investigadora Paola Campaña Terán (2019) en que expresa que “a nivel nacional desde el 2011 al 2018 han sido tramitadas 6820 causas por Defensa del Consumidor” (P. 26); de las cuales no se puede tomar la literalidad de los mismos, puesto que en 3251 de las causas resueltas no se ha registrado la forma en cómo concluyeron, por lo que Campaña toma como referencia únicamente al restante de 2627, de las cuales 421 han sido aceptadas, 603 han sido sentencias condenatorias, 439 han terminado en acuerdos conciliatorios, 16 han sido prescritas, 48 han sido desistidas y 11 han sido abandonadas. De lo que concluye que el sistema no brinda una respuesta efectiva y eficiente a las necesidades de las relaciones de consumo (PP. 26-29).

Además, otro de los aspectos por los que el procedimiento que contempla la legislación ecuatoriana no es idóneo para la resolución de estas causas de consumo, es la falta de especialidad de quienes tienen competencia para dirimir estas controversias, puesto que si bien los jueces de contravenciones son los competentes para resolver estos conflictos, hay que tener en cuenta que estos no son especialistas y pueden llegar a dictar una resolución con un considerable grado de desconocimiento por la poca preparación en cuanto a esta materia, debilitando así la seguridad jurídica.

CASO

El 17 de septiembre del 2007 unos consumidores compraron un carro de la marca Mercedes Benz luego de que el vendedor indicara que el carro reunía una serie de

características, que luego de un análisis pericial se aseguró que el vehículo no las poseía. El automotor empezó a presentar fallas desde que fue entregado indicándosele a la empresa, pero su respuesta siempre fue que a medida tenga más Km de recorrido adquiriría más potencia. Luego de reclamos seguidos la empresa lo revisó, pero nunca lograron encontrarle el daño, por lo que el comprador dejó el automotor y procedió a poner la queja ante la Defensoría del Pueblo en Pichincha en marzo del 2008.

La Defensoría del Pueblo el 22 de octubre del 2008 mediante resolución acepta la queja y después de no haber existido una conciliación, el comisionado remite el expediente al Intendente de la Policía el cual dicta sentencia aceptando la demanda, decisión que fue apelada por la parte demandada ante el Juzgado Segundo de Garantías Penales de Pichincha, mismo que el 18 de mayo de 2010 declara la nulidad de todo lo actuado, declarándose incompetente la jueza en razón del territorio y manifestó que las autoridades competentes son de la Provincia de Tungurahua, disponiendo remitir el proceso al Intendente de Policía de Pichincha para que este a su vez lo remita al Intendente de Policía de Tungurahua quien avoca conocimiento de este trámite y ordena nuevamente la citación de la parte demanda y el 10 de diciembre de 2012 dicta sentencia declarando prescrita la acción presentada por el consumidor, y se interpone recurso de apelación ante el Juzgado Segundo de Garantías Penales de Ambato quien dicta sentencia dentro de una causa contravencional en aplicación de la Ley de Defensa al Consumidor y rechaza el recurso de apelación y confirma la sentencia anterior.

Respecto de la sentencia del Intendente de Policía de Tungurahua el consumidor presenta acción extraordinaria de protección ante la Corte Constitucional la cual emite sentencia el 07 de febrero de 2018 y resuelve dejar sin efecto la sentencia del 19 de abril de 2013, la cual fue dictada dentro del recurso de apelación por el Juez Segundo de Garantías Penales de Tungurahua y a su vez ordena se proceda a resolver el recurso de apelación por otro juez, el cual el 15 de junio de 2018 determina que se acepta el recurso de apelación presentado por el consumidor, revocando la sentencia que dictó el Intendente General de Policía de Tungurahua, debido a que no operó la prescripción dentro de esta causa y a su vez también se ordena a la empresa devolver al consumidor los valores que canceló por el vehículo y que además el consumidor realice los trámites correspondientes para que el automotor regrese a la propiedad de la empresa (E-SATJE - Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano).

Como se puede observar el tiempo transcurrido desde que se presentó la acción hasta que se resuelve con el último acto procesal de la causa, es de 11 años; 11 años en que el consumidor estuvo desprotegido por una justicia ineficiente, tiempo en el que pudieron suceder un sinnúmero de situaciones en las que inclusive la justicia resulta tardía, ocasionándole gastos innecesarios, que en ciertos casos pueden superar la cuantía misma del proceso.

Ahora bien, hay que puntualizar que en los procedimientos judiciales se presentaron ciertos cambios con las reformas realizadas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) tras la promulgación de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo R.O. 481 06/May./2019. Antes el consumidor podía iniciar este procedimiento mediante denuncia, acusación particular o iniciativa del fiscal, se convocaba a audiencia dentro del plazo de diez días y en la misma se dictaba sentencia, pudiendo ser apelable en un término de tres días desde la notificación. A breves rasgos parecía ser un procedimiento especializado y “justo”, pero que al final del día seguía los defectos de los demás procedimientos en justicia ordinaria. Sin embargo, actualmente nada se dice sobre el procedimiento judicial a seguir ni sobre la competencia de quienes resolverán las controversias, a más de lo contenido en el artículo 86 de la LODC; por lo que para su aplicación debe tenerse en cuenta los siguientes artículos:

- En cuanto al procedimiento: Según el art. 95 de la LODC al considerarse como norma supletoria al Código Orgánico General de Procesos en lo relativo al procedimiento para el juzgamiento de las infracciones, se debe atender a lo dispuesto en el artículo 289 que reza “Se tramitarán por el procedimiento ordinario todas aquellas pretensiones que no tengan previsto un trámite especial para su sustanciación” (Código Orgánico General de Procesos, 2015).
- En cuanto a la competencia: Según el artículo 231 numeral 3 del Código Orgánico de la Función Judicial, la competencia para las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor sigue recayendo sobre los jueces de contravenciones. (Código Orgánico de la Función Judicial, 2009)

Lo mencionado y la realidad presentada en el caso sin duda generará mayor confusión y desconfianza a la hora de pretender una defensa de derechos.

5.1. Necesidad de una vía alterna de protección

El caso tomado como referencia permite entender lo ineficaz que es el proceso judicial para resolver conflictos, puesto que estos son simplemente una muestra del sin números de litigios de consumo donde la tutela del consumidor es vulnerada, y que a su vez se refleja la necesidad de la búsqueda de soluciones extrajudiciales para resolver los conflictos suscitados entre consumidor y proveedor.

Erróneamente se ha instituido a la sociedad con la idea de que el único y mejor método al cual se puede acudir para la resolución de conflictos es el sistema judicial, lo que en la sociedad moderna causa una serie de obstáculos, puesto que de la lectura del caso, realidad de la mayoría, es evidente que las personas intervinientes en el conflicto, específicamente los consumidores, ven mermados sus derechos e intereses debido a que el procedimiento para ejercer su acción ha tenido una duración de varios años para llegar a una resolución, lo que negativamente para el consumidor se convierte en pérdida económica respecto del producto o servicio que adquirió, además del coste emocional que este puede llegar a padecer hasta que su conflicto sea solucionado.

Los litigios de consumo actualmente requieren de un mecanismo como el Arbitraje de Consumo que no alargue la resolución de los conflictos, es decir un sistema sin complejidad y carácter técnico donde el objetivo primordial sólo sea resarcir los daños causados al bien jurídico lesionado del consumidor, más no un sistema como el existente en nuestra legislación que lamentablemente conlleva al retardo de este resarcimiento de derechos. Un sistema complejo lo único a lo que contribuye es a vulnerar y dificultar el derecho a la tutela judicial efectiva de los consumidores y consecuentemente a uno de los elementos relacionados abarcado en este derecho el cual es el acceso a la justicia que también incluye “el acceso a un buen servicio de justicia que brinde un pronunciamiento judicial o administrativo justo en un tiempo prudencial” (Anderson, 2011, P. 10).

Respecto a la Tutela Efectiva de los derechos de los consumidores, es el Estado el llamado a garantizarla e implementar sistemas eficaces con el cual se pueden resolver las controversias que se susciten entre proveedor y consumidor rápidamente, aún mejor si es un proceso simplificado como lo es el Arbitraje de Consumo, y a través de este mecanismo brindar a los consumidores, quienes son la parte débil de esta relación comercial, medidas que permitan una real protección de sus derechos, existiendo la

necesidad imperiosa de recurrir a la instauración de un sistema extrajudicial; que atendiendo a las directrices de las Naciones Unidas anteriormente mencionadas Ecuador, negligentemente, ha tomado algunas de ellas como referencia para incorporar una normativa especializada en protección a los consumidores.

6. Mecanismos de protección del consumidor en el derecho comparado España

El arbitraje de consumo surge como una alternativa para una debida protección a los consumidores, siendo así que “en España el sistema arbitral se ha convertido en un instituto clave para la resolución de litigios que respecten al Derecho de los Consumidores y, son muchos los agentes económicos, financieros y las personas que adhieren a este medio” (Falcão, Rui, & Falcão, 2016, P.1).

Este procedimiento que tiene como características la voluntad y la gratuidad, se encuentra regulado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, como norma supletoria que incorpora las generalidades del Arbitraje; el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. Se debe destacar que desde la llegada del Real Decreto las controversias derivadas de las relaciones de consumo son gestionadas por un procedimiento especial como lo es el Arbitraje de Consumo. En este se delimita lo que puede ser sometido a este sistema siendo las controversias de consumo, pero únicamente las que versen sobre materia transigible dejándose fuera a lo que se incurra en delitos.

Al ser reconocido como un sistema institucional y autónomo, el art. 4 del Real Decreto 231/2008 establece la organización que lo rige “se organiza a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales” (Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, 2008). Bajo esta consideración, el arbitraje de consumo es institucional y se encuentra bajo la administración de las Juntas Arbitrales de Consumo, siendo las encargadas de fomentarlo y a su vez ejercer las funciones de dirección, técnicas y de secretaría para las partes y árbitros. Iniciado el procedimiento de arbitraje de consumo, los órganos arbitrales serán los competentes para decidir a través de un laudo arbitral, según el artículo 18 del Real Decreto. Se reconoce tres formas en las que se pueda acudir a un arbitraje de consumo, siendo: 1. Cláusula incorporada a un contrato o acuerdo de las partes ante controversias que surjan o hayan

surgido; 2. Mediante oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo; 3. Por presentación de solicitud arbitral por parte del consumidor y aceptación de la empresa (Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, 2008).

Perú

El Título III de la Constitución hace referencia a la tutela que brinda el Estado para la protección de los derechos del consumidor, complementada con el Código de Protección y Defensa del Consumidor y también con el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, pretendiéndose a través de estos cuerpos normativos establecer los derechos y mecanismos que van a tener a su disposición los consumidores ante la vulneración de derechos en aquellos dilemas de consumo en los que se vean envueltos.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos al ser reconocidos como vías alternas, el artículo 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor crea el sistema de arbitraje de consumo, teniendo como finalidad que los conflictos que se susciten entre consumidores y proveedores se resuelvan de forma sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante; teniendo al INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual) como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y como ente rector del sistema.

Dentro de las características de este sistema de arbitraje que señala la ley está el carácter voluntario del mismo, donde dicho acuerdo entre las partes debe constar por escrito. También hay que señalar que al igual que en la legislación española, en Perú se permite la adhesión al sistema arbitral por parte de los proveedores, entregándoseles un distintivo oficial. Ahora bien, el encargado de organizar este sistema entre los consumidores es la Junta Arbitral de Consumo que actúa como sede institucional, por lo todos los tribunales arbitrales estarán adscritos a ella, siendo quienes resolverán los conflictos entre proveedor y consumidor. El tribunal arbitral estará conformado por un árbitro único, salvo que las partes pacten por un colegiado de tres árbitros, pero se podrá decidir por un colegiado siempre que la cuantía supere las tres UIT.

Argentina

La protección a los consumidores es de carácter constitucional, pero se complementa con leyes específicas del arbitraje de consumo tales como el Decreto 276/1998 del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo y la Resolución 212/98 modificada por la 314/1998 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería que

reglamenta su funcionamiento. Ahora bien, el Decreto 276/1998 contiene siete capítulos en los que se encuentra regulado todo lo relacionado al objeto y funciones del SNAC, así como también la conformación del tribunal arbitral, las reglas del procedimiento y la oferta pública de adhesión al SNAC. El tribunal arbitral estará integrado por “tres vocales (...), dos vocales serán designados, uno entre los representantes de las asociaciones de consumidores, el otro entre los representantes de las asociaciones empresariales, y el tercer miembro será designado entre los inscriptos en el registro de árbitros institucionales” (Decreto 276/98, 1998).

El procedimiento iniciará con la denominación del tribunal arbitral de consumo, el mismo que contará con un plazo de ciento veinte días hábiles, a partir de su conformación para emitir el laudo arbitral. Otra de las novedades que hay que se debe recalcar es lo que menciona el artículo 12 del decreto indicando que de oficio se podrá impulsar el procedimiento y que, en caso de inactividad por parte de las partes involucradas, esto no impedirá que se dicte el laudo ni tampoco lo privará de validez.

Acerca de la Resolución 314/1998 a la que se hizo referencia en líneas anteriores está compuesta por 42 artículos en los que se contempla la regulación respecto del objeto, funciones de los árbitros, así como los requisitos que deberán cumplir quienes; el rechazo in limine en el caso de que la solicitud de arbitraje presentada no sea conducente o verse sobre cuestiones que ajenas al arbitraje de consumo; el arbitraje especial para los casos de escasa cuantía y finalmente regula también acerca de la elección, suspensión y exclusión de los árbitros a conformar los Tribunales Arbitrales.

7. Viabilidad del arbitraje de consumo como una forma de resolución de conflictos de consumo

El contraste realizado en párrafos anteriores permite entender la necesidad de cambiar y adaptar la protección de los consumidores a las nuevas exigencias de la sociedad ecuatoriana. Así, resaltando lo que la investigadora Paola Campaña Terán (2019) manifiesta haciendo referencia a una de las citas utilizadas en su artículo publicado en la revista *Iuris Dictio* sobre los importantes cambios que el derecho del consumidor ha presentado en la actualidad:

Al derecho del consumidor en otras legislaciones, que ha producido cambios sumamente importantes en materia de protección contractual y derecho de

daños, en el Ecuador se mantienen las discusiones sobre si es de naturaleza penal-contravencional o civil-comercial. (P. 19)

Lo citado permite tener un panorama más amplio acerca de la utópica preocupación que tiene actualmente el derecho del consumidor en Ecuador. Precisamente por ello y en base a lo analizado en los puntos 5 y 6 del presente trabajo, se puede decir que actualmente la protección de los consumidores se encuentra supeditada a las falencias propias del sistema judicial.

Desde una perspectiva constitucional la implementación del arbitraje de consumo sería viable a la luz de que los medios alternativos de solución de conflictos que se encuentran reconocidos desde la Constitución de 1998 y que según lo señala el art. 190 de la actual Constitución el arbitraje, al igual que la mediación y otros procedimientos, está facultado para ser aplicado y tratar asuntos que por su naturaleza son transigibles; que como se ha mencionado, sucede con la materia de consumo.

Según lo que la Constitución pregona frente a la protección a los consumidores, en el art. 52 se menciona que “la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios (...)” (Constitución de la República del Ecuador, 2008). A primera vista pareciera cuan perfecto es el ordenamiento jurídico, sin embargo, con las últimas reformas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, este precepto constitucional cae en un vacío al haberse derogado los artículos pertinentes sobre dichos procedimientos, que según interpretaciones conexas se les otorga otra vía.

A pesar de ello, es evidente que en este momento el arbitraje de consumo surgiría como un salvavidas a la defensa de los consumidores recogiendo todas las características y principios propios de la institución, mejorando el acceso de justicia a los ciudadanos y estando intrínsecamente vinculado con los derechos de protección del art. 75 de la Constitución que resalta el derecho universal de “acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad (...)” (Constitución de la República del Ecuador, 2008); así como también con el art. 76 referente a las reglas del debido proceso que a pesar de ser órganos extrajudiciales están en la obligación de aplicarlas para evitar vulneración de derechos.

Asimismo cabe mencionar que el art. 178 de la Constitución también reconoce las funciones de los métodos alternativos de justicia cuando al comienzo del artículo reza “Los órganos jurisdiccionales, sin perjuicio de otros órganos con iguales potestades reconocidos en la Constitución, son los encargados de administrar justicia”, es decir que, al mencionar la frase “sin perjuicio de otros órganos con iguales potestades reconocidos en la Constitución” no limita estas facultades jurisdiccionales únicamente a los órganos de la función judicial, sino que la hace extensiva a los métodos extrajudiciales. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

7.1. Lineamientos generales para la incorporación del arbitraje de consumo en Ecuador

El arbitraje de consumo en Ecuador en principio debería ajustarse a las características propias de la institución que han demostrado su eficacia en la legislación extranjera; teniendo así las siguientes particularidades:

- **Voluntariedad:** Es la piedra angular de este mecanismo siendo las partes quienes manifestarán estar de acuerdo en acudir a este sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos que hayan surgido o puedan surgir, tal y como lo ha expresado la doctrina. Existen distintas formas de acceso a este sistema arbitral:
 - a. **El acuerdo arbitral:** Es el convenio que se celebra a la hora de la transacción en que se expresa la voluntad de las partes de efectuar un reclamo por esta vía, debiéndose presentar la solicitud de arbitraje en caso de una controversia a futuro respecto de la transacción comercial.
 - b. **La oferta pública de adhesión al sistema:** Consiste en el pre-compromiso por parte de la empresa que provee bienes y servicios de adherirse al sistema de arbitraje de consumo, haciéndoselo por medio de un contrato de adhesión que exclusivamente va a obligar al proveedor, puesto que sólo él ha expresado su voluntad, y que para entenderse la voluntad del consumidor este deberá manifestarla en forma independiente de acudir también a este sistema.
- **Simplicidad:** Distinto a los procesos judiciales en este arbitraje especializado no se requiere de formalidades sustanciales para que el mismo pueda ser tramitado en la brevedad posible, es decir su enfoque es que los litigios de los consumidores se simplifiquen al máximo en aras de que los derechos de los consumidores sean protegidos y tutelados de forma eficaz. La simplicidad está relacionada con la rapidez en que se obtiene una resolución, laudo, siendo este su atractivo principal.

- **Gratuidad:** Una de las claves de este mecanismo es su carácter gratuito; puesto que al estar vinculado con el derecho a la tutela judicial efectiva el Estado no puede privatizar la justicia que será administrada por él, porque pese a tener naturaleza extrajudicial, es la Administración Pública la encargada de promoverlo e innovar las vías de protección a los consumidores.
- **Unidireccional:** Este procedimiento se activa cuando el consumidor hace su reclamación por esta vía al presentar la solicitud de arbitraje ante el órgano encargado, siendo el único con legitimación activa para hacerlo.

7.1.1. Régimen especial por adhesión para las empresas

Una de las novedades de este sistema es el régimen especial por adhesión para las empresas que, por su interés en la protección del consumidor es necesario tenerlo presente en el Ecuador. Todo comienza mediante ofertas públicas que realizan las instituciones a cuya dirección está el sistema arbitral de consumo, que en el Ecuador podría ser la Superintendencia de Control de Poder de Mercado; en la cual la empresa interesada solicita al órgano encargado adherirse al sistema arbitral de consumo que les permite gozar de una certificación del Estado al otorgárseles un distintivo para sus instalaciones; como también brinda seguridad a los consumidores en sus transacciones.

Previo a la admisión, las empresas solicitantes deberán indicar si el procedimiento arbitral será en derecho o en equidad. Esta modalidad constituye una de las formas en la que el Estado promueve su política de protección al consumidor, donde por un lado otorga beneficios a las empresas que se adhieran que pueden ir desde certificaciones hasta incentivos tributarios. Por otro lado, esto vuelve más llamativa a la institución para que los consumidores puedan acudir a esta vía especializada para su defensa.

7.1.2. Procedimiento

El arbitraje de consumo en Ecuador debería apearse a las normas procedimentales de las legislaciones extranjeras que le han dado realce a la flexibilidad de sus procedimientos y eficacia en su finalidad de protección. Siendo así se considera que existen dos momentos que marcarían este procedimiento en Ecuador, siendo estos:

- **Fase Prearbitral:** Constituye la fase administrativa a cargo del órgano público competente a cuya dirección está este arbitraje especializado. En esta fase el consumidor afectado voluntariamente presentará la solicitud de acudir al arbitraje de consumo para exigir protección, la misma que entrará en fase de admisión. En

este punto es cuando se dan dos momentos para el accionado en caso de admitirse la solicitud: primero, si el proveedor de bienes y/o servicios ya se encuentra adherido al sistema de arbitraje de consumo, se entendería tácitamente que acepta acudir a esta vía; y segundo, si el proveedor de bienes y/o servicios no se encuentra adherido deberá correrse traslado al accionado para que se pronuncie acerca de la aceptación o negativa de acudir a esta vía. Otras legislaciones consideran que todo esto deberá realizarse en un tiempo no mayor a 15 días y que en caso de negativa del accionado se archivará el proceso y quedará a salvo la vía judicial.

- **Fase Arbitral:** La fase arbitral iniciará con la aceptación expresa o tácita del accionado de acudir a esta vía, puesto que luego de ello el órgano encargado deberá emitir la resolución que declara iniciado el procedimiento arbitral, además de constar la designación de los árbitros a resolver, la forma de proceder del arbitraje (si es en equidad o en derecho), y que según otras legislaciones, en esta misma resolución se deberá promover un acuerdo entre las partes a través de la mediación, que en caso de ser aceptado, se deberá designar un mediador y que dicha acta de mediación puede ser plasmada en un laudo para que goce de carácter definitivo, pero que en ningún momento el mediador podrá ser árbitro designado.

Continuando con el procedimiento arbitral, se convocará a audiencia a las partes en cumplimiento de los principios propios de contradicción e igualdad entre las partes; además será el momento oportuno para la práctica de pruebas. Finalmente, los árbitros emitirán un laudo en el que constará la resolución del caso y que su contenido será obligatorio para las partes, y que por su carácter de título de ejecución reconocido en el art. 363 numeral 2 del Código Orgánico General de Procesos se puede acudir al auxilio del *ius imperium* de la justicia ordinaria para su cumplimiento. Se recomienda que el procedimiento dure máximo 120 días.

La eficacia de este procedimiento es la materialidad propuesta y los resultados positivos obtenidos en otros países, así Laquidara (2015) afirma que son atractivos por ser procesos:

Sin costos, en plazos breves, con idoneidad de los encargados de juzgar y poner fin a los conflictos, transparencia para su elección, acceso voluntario y participación activa en los procesos, los consumidores y empresarios que suscriben la utilización del arbitraje de consumo han dado muestras de la eficacia puntualizada. (P. 123)

8. Impacto frente a la cultura tradicional de litigio

La incorporación del arbitraje de consumo en la legislación ecuatoriana como mecanismo extrajudicial acarreará posturas divididas al igual que la mayoría de las instituciones jurídicas que, en la búsqueda de proteger los derechos de las personas, se han adaptado a la realidad frente a las falencias del sistema de justicia tradicional.

Este sistema surge como una respuesta ante la inobservancia de los estándares elementales de protección al consumidor. A todo esto, gran parte de la sociedad aún tiene arraigada la cultura de que “todo conflicto debe concluir con una sentencia” (Laquidara, 2015, P. 115), y se rehúsan a utilizar otras vías de solución de conflictos reconocidas en los ordenamientos jurídicos. Lo anterior se debe a que no existen otras vías idóneas de carácter gratuito que protejan derechos, como sería en el caso de los consumidores; y es precisamente por ello que aquí interviene el interés del Estado de otorgar diversas alternativas en la protección de sus derechos. Cabe resaltar que el interés del Estado no termina con la simple implementación de la institución en la legislación ecuatoriana, sino que debe promover su materialización, puesto que el desconocimiento de la institución arbitral puede ocasionar que las personas lo ignoren y sigan en el conformismo de una cultura de litigio atentatoria de derechos.

La flexibilidad de esta figura se presentaría tanto en el procedimiento arbitral, como al momento de acudir a este método extrajudicial de protección. Pero cabe indicar que, pese a su naturaleza extrajudicial propia del arbitraje, con este sistema no existe una completa independencia del sistema judicial, puesto que se debe recordar que los árbitros al carecer el *ius imperium*, la justicia ordinaria es la llamada a brindar auxilio para la ejecución de los laudos, así como también de su control. Otro de los puntos llamativos de esta figura es que permite crearse incentivos a los proveedores que voluntariamente cumplan los laudos expedidos, tal como se mencionan en las recomendaciones de este trabajo.

En relación a lo anterior hay principios propios de la institución que son compartidos con los principios de la justicia ordinaria, siendo necesario mencionarlos y a partir de ello entender el alcance esperado en el Ecuador. El Código Orgánico de la Función Judicial es la norma encargada de recoger los principios de la justicia ordinaria que, relacionados con los principios del arbitraje de consumo, son:

- El principio de Jurisdicción y Competencia es el que otorga la facultad de poder administrar justicia tanto para jueces y árbitros, emanando este poder de la Constitución y la ley, y debiendo ejercer sus facultades según les corresponda.
- El principio de Imparcialidad e Independencia también preside las bases del arbitraje de consumo, pretendiendo obtener una administración de justicia bajo los criterios de probidad y objetividad.
- El principio de Especialidad es aplicado en ambas formas de administrar justicia, puesto que se pretende que quien deba decidir sobre un problema donde se involucren derechos de las personas, deba ser una persona perita en la materia.
- El principio de Gratuidad en la justicia ordinaria y el arbitraje de consumo constituye uno de los más importantes que el Estado está obligado a respetar en virtud del derecho universal de acceso a la justicia, pero a su vez debe incorporar vías adecuadas para proteger los derechos de sus ciudadanos, siendo el caso del arbitraje tratado en esta investigación, porque su objetivo es mejorar los sistemas de defensa de los consumidores y no limitar su acceso a la justicia.
- El Principio de Publicidad es propio de la justicia ordinaria puesto que la información y sus procedimientos son públicos, salvo los casos que la misma ley exceptúe; esto a diferencia del arbitraje de consumo cuyos procedimientos son confidenciales.
- El Principio de Celeridad es el ideal compartido entre la justicia ordinaria y el arbitraje de consumo puesto que, ante la primera impresión de una administración de justicia rápida y oportuna, se sabe que la justicia ordinaria está lejos de practicarla, a diferencia del arbitraje de consumo en legislaciones extranjeras.
- El Principio de Acceso a la Justicia y de Tutela Judicial Efectiva de los derechos son los principios que sirven como eje en la administración de justicia, puesto que todo proceso debe garantizar una justicia apegada a los derechos de protección.

Este procedimiento será un nuevo modelo de justicia que requerirá inversión e interés del Estado en poner sus mejores esfuerzos para cambiar la forma de protección a los consumidores. A más de cambiar el paradigma de defensa tendrá un importante impacto en la justicia ordinaria, encaminado al descongestionamiento de sus sistemas en promoción de sistemas adecuados para tramitar controversias de materia transigible, como lo es las controversias de consumo; permitiendo rescatar la celeridad de la justicia tradicional en otras controversias.

Conclusiones

1. En Ecuador la defensa de los derechos del consumidor se encuentra en manos de la justicia ordinaria, sin embargo, no se puede tener la certeza de que sea la vía idónea para confiar la protección a los consumidores, pese a los “esfuerzos” que el Gobierno Ecuatoriano ha realizado desde el siglo pasado para su amparo. Siendo así el arbitraje de consumo se muestra como institución novedosa y eficaz en la defensa de los consumidores que, a través de la incorporación de un sistema especializado para controversias de consumo se busca adoptar un nuevo paradigma de protección.
2. Al reconocer la legislación ecuatoriana a la vía judicial como el único medio para proteger los derechos del consumidor, los consumidores afrontan grandes desafíos a la hora de defender sus derechos que, como se observó en el caso referencial, la gran mayoría de los procesos están viciados por falencias propias que van desde la formación y especialidad de los que resuelven, la poca efectividad en las normas aplicadas y retardos extremos en la resolución, lo que estando lejos de proteger a los afectados, genera desconfianza a los usuarios y afectando derechos conexos al proceso. Dificultándose aún más con la derogatoria del procedimiento especial contenido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
3. La implementación del Arbitraje de Consumo en Ecuador, como país eminentemente consumista, tendría doble impacto: uno social, en el marco de una vía eficaz de protección a los consumidores; y otro en el sistema de justicia, contribuyendo al descongestionamiento del mismo sobre diversas áreas.
4. El arbitraje de consumo constituye una alternativa de grandes alcances como los obtenidos en legislaciones extranjeras, brindando un procedimiento expedito y eficaz de protección a los consumidores. En Ecuador este sistema se ajusta a las disposiciones constitucionales y que se asienta sobre los pilares de gratuidad, justicia y efectividad, estando alineado a las directrices de las Naciones Unidas y demás Organismos Internacionales, y que se inserta como un sistema amigable de justicia diferenciada de calidad a los consumidores; que como un nuevo modelo de justicia requerirá la inversión e interés del Estado para cambiar la forma de protección a los consumidores.

Recomendaciones

PROYECTO DE LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL PODER DE MERCADO

Asamblea Nacional

El pleno

Considerando:

Que, de conformidad con el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, la ley deberá establecer los mecanismos de protección de defensa para los consumidores.

Que, el artículo 53 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Estado será el responsable de responder civilmente por los daños y perjuicios causados al consumidor por negligencia y descuido en la atención de servicios públicos.

Que, el artículo 66 de la Carta Magna, numeral 25, reconoce el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato.

Que, el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad.

Que, según lo dispuesto en el artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce los métodos alternativos de solución de conflictos contemplando al arbitraje como uno de ellos, debiendo estos procedimientos aplicarse con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, se determina que el objetivo de la Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado, 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.

Que, según el artículo 37 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, corresponde a la Superintendencia de Control de Poder de Mercado asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentar la competencia; la prevención, investigación, conocimiento, corrección, sanción y eliminación del abuso de poder de mercado, de los acuerdos y prácticas restrictivas, de las conductas desleales contrarias

al régimen previsto en esta Ley, y el control, la autorización, y de ser el caso la sanción de la concentración económica.

Que, según el último inciso del artículo 37 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado tendrá facultad para expedir normas con el carácter de generalmente obligatorias en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales y las regulaciones expedidas por la Junta de Regulación.

Que, el artículo 38 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, en el numeral 1 y 2, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado, puede realizar los estudios e investigaciones de mercado que considere pertinentes; sustanciar los procedimientos en sede administrativa para la imposición de medidas y sanciones por incumplimiento de esta Ley.

Que, el artículo 132 de la Constitución de la República, numerales 1, 4 y 6, establece que la Asamblea Nacional aprobará como leyes las normas generales de interés común, y que se requerirá de ley en los siguientes casos: Regular el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales; Atribuir deberes, responsabilidades y competencias a los gobiernos autónomos descentralizados; Otorgar a los organismos públicos de control y regulación la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL PODER DE MERCADO

En el art. 38 incorpórese los siguientes numerales: 21. Promover y atender los procedimientos arbitrales de consumo a través de sus órganos y según sus lineamientos debidamente establecidos en esta ley.

22. ejercer las funciones de fiscalización en la administración y procedimientos del arbitraje de consumo.

En el Capítulo V de la Ley incorpórese la siguiente sección:

Art. .- Arbitraje de Consumo.- Con el objetivo de brindar alternativas en la defensa del consumidor, créase el Sistema Arbitral de Consumo como una alternativa gratuita, rápida, eficaz y simplificada para los conflictos derivados de la relación de consumo.

Art.- El Estado deberá destinar un rubro específico en su plan económico para brindar este servicio con total gratuidad al consumidor afectado.

Art.- Formas de acudir al arbitraje de consumo.- Se podrá acudir a este procedimiento mediante:

1. Convenio arbitral válidamente suscrito por las partes al momento de la transacción de consumo para cualquier controversia que pueda surgir, debiendo constar clara la expresión de la voluntad.
2. Presentación de solicitud de arbitraje de consumo por parte del consumidor y aceptación del proveedor o empresario.
3. Oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo por parte del empresario o proveedor, debiendo el consumidor manifestar su voluntad.

No será necesaria la presencia de un abogado para poder iniciar las acciones.

Art.- Órgano competente.- El órgano competente de dirigir el sistema nacional de arbitraje de consumo será la Superintendencia de Control de Poder de Mercado; mismo que ejercerá su administración a través de las juntas arbitrales de consumo que se creen para el efecto.

Art.- Juntas Arbitrales de Consumo.- Las Juntas Arbitrales conforman la fase administrativa del Arbitraje de consumo, mismas que serán las responsables de acreditar los árbitros que integran el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo; receptor las solicitudes de los consumidores, calificarlas acorde a los parámetros de aprobación, aprobarlas, correr traslado y notificar a la parte contraria, y de ser el caso, designar los árbitros a resolver la controversia, direccionar e iniciar la segunda fase de resolución del procedimiento arbitral.

Art.- Órganos arbitrales.- La resolución de los conflictos en materia de consumo estarán a cargo de los órganos arbitrales, que serán integrados por árbitros especializados previamente acreditados. A petición de parte también podrán ser integrados por los representantes de las asociaciones de consumidores como de proveedores o empresarios.

Art.- Acreditación de árbitros.- Los árbitros a integrar el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo deberán ser especializados en la materia de consumo, de preferencia abogados.

Art.- Del Procedimiento.- El procedimiento arbitral se resolverá en equidad o en derecho según la voluntad de las partes.

Art.- Voluntariedad.- El procedimiento arbitral es una alternativa procesal que está a disposición de las partes para que de manera libre expresen su voluntad de acudir al mismo.

Art.- Sistema de Adhesión de las empresas.- Las empresas, mediante oferta pública, podrán adherirse al sistema arbitral de consumo en el que de manera libre y voluntaria expresarán su intención de resolver las controversias de consumo por esta vía.

Art.- Tasa por adhesión.- Las empresas deberán cancelar una tasa correspondiente al 50% del Salario Básico Unificado para adherirse a este sistema.

Art.- Laudo arbitral.- La resolución a la que llegue el órgano arbitral deberá constar en un laudo arbitral debidamente emitido, el mismo que será vinculante y ejecutivo para las partes.

Art.- Ejecución de los laudos.- la ejecución de los laudos arbitrales estará según lo dispuesto a las normas del Código Orgánico General de Procesos. Sin perjuicio de aquello las empresas y proveedores para acceder a ciertos beneficios tributarios deberán no encontrarse en mora del cumplimiento de los laudos, que deberán atenderse según la resolución correspondiente que emita el Servicio de Rentas Internas.

Art.- Negativa.- La negativa de una de las partes de resolver sus controversias por esta vía no constituye causal para afectar el acceso a los mecanismos judiciales reconocidos y previstos en la Constitución y la ley.

Art.- Demás disposiciones y procedimientos deberán atenderse a lo que indiquen las normas especiales de la materia que se expidan.

Bibliografía

- Aguilar Olivares, Y. (2014). El Arbitraje de Consumo: Evolución y Régimen Actual. *Revista de Derecho UNED*, Núm. 15, 15-37. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/14133/12696>
- Anderson, M. (2011). Acceso a la justicia y al proceso legal: creando instituciones legales más receptivas a los pobres en los países en desarrollo. (FONTAMARA, Ed.) *La Garantía de Acceso a la Justicia: Aportes Empíricos y Conceptuales*. Colec. "Género, Derechp y Justicia". N°.6, 1- 40. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>
- Asamblea Nacional. (09 de marzo de 2009). Código Orgánico de la Función Judicial. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Asamblea Nacional. (22 de mayo de 2015). Código Orgánico General de Procesos. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Cajarville Peluffo, J. (2014). Concepto de "Relación de Consumo". *Revista De La Facultad De Derecho*, (22), 151-164. Obtenido de <https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/204>
- Campana Terán, P. (2019). La Defensa del Consumidor en el Ecuador. De Espaldas a los Principios Internacionales de Protección. *Iuris Dictio.*, 17-32. Obtenido de <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/1454>
- Congreso Nacional. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito: Ediciones Legales.
- Congreso Nacional. (2001). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito: Ediciones Legales.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- de Leon Arce, A., Garcia Garcia, L., & Bujosa Vadell, L. (2007). Derechos de los Consumidores y Usurarios. *Documento TOLL.190.365*, 2. Traducido por DeepL Translate. Obtenido de <http://www.tirantonline.com>

- Decreto 276/98. (03 de 1998). *Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo*. Argentina. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/45000-49999/49692/norma.htm>
- Díaz Alabart, S., Álvarez Moreno , M., Díaz García , H., Fuenteseca Degeneffe, C., Gascón Inchausti, F., Hernández Díaz-Ambrona, M., . . . Represa Polo , M. (2016). *Manual de Derecho de Consumo*. Madrid: Reus. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5LxUDwAAQBAJ&pg=PA6&dq=derecho+de+consumo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiP35-1rMTtAhUkrIkKHfVsAgsQ6AEwBHoECAUQAQ#v=onepage&q=derecho%20de%20consumo&f=true>
- Durand Carrión, J. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, (34), 69-81. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
- García Faure, M. (Mayo de 2017). El Arbitraje de Consumo desde una perspectiva comparada: Derechos Español, Portugués y Argentino. *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, Volumen 15, 1-37. Obtenido de <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/RIDJ/article/view/1846>
- Jiménez Valderrama, F. (2017). *Estudios de Derecho del Consumo (Ley 1480 de 2011), Tomo II*. Colombia: Universidad de La Sabana. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=hs-iDwAAQBAJ&pg=PT381&dq=derecho+de+consumo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiP35-1rMTtAhUkrIkKHfVsAgsQ6AEwB3oECAkQAQ#v=onepage&q=derecho%20de%20consumo&f=true>
- Kuri, D., & Salas L. , E. (noviembre de 2015). La Importancia de los Derechos del Consumidor en Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.(ISSN: 2254-7630). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/11/consumidor.html>
- Laquidara, J. (2015). El arbitraje de consumo en Argentina. Un análisis positivo a tres lustros de su vigencia. *Derecho y Ciencias Sociales*. N°13, 112-127. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/dcs/article/view/2362>

- N.-9. d. (12 de enero de 2015). Quito. Obtenido de https://www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/sentencias/sala_civil/2015/463-2013.pdf
- Ordoñez Guzmán, Á. (julio-diciembre de 2017). Sobre la Legitimación en la causa. *Ratio Juris Vol. 12 N°. 25*, 151-164.
- Ovalle Favela, J. (2008). *Derecho de los Consumidores*. México: Equipo Oxford. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LPO-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=derechos+de+los+consumidores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX6J2LvYXtAhUvrFkKHbc3BuIQ6AEwBHoECAYQAq#v=onepage&q=derechos%20de%20los%20consumidores&f=true>
- Roitman, H. (1994). Acciones del Consumidor Perjudicado. *Revista de Derecho Privado y Comunitario*.
- Tambussi, C. (2005). Los Derechos del Consumidor como Derechos Humanos. *Derechos Humanos. 5° Edición*, VII-1. Recuperado el 01 de diciembre de 2020, de gordillo.com/dh.php
- Toniollo, J. A. (1998). Protección Internacional del Consumidor. *ILSA Journal of Int'l & Comparative Law*, Vol. 4, 869-896. Obtenido de <https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.es/&httpsredir=1&article=1178&context=ilsajournal>
- United Nations Conference on Trade and Development*. (2016). Obtenido de Naciones Unidas Directrices para la Protección al Consumidor: https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- Velandia, M. (2011). *Derecho de la competencia y del consumo*. Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=5RqBg_5HTNcC&pg=PA19&dq=derecho+de+consumo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiAqIzKrMTtAhUF1VkKHV13CkA4ChDoATAIegQIBBAC#v=onepage&q&f=true



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **León Jaramillo, Gisella Fernanda** con C.C: # 0705003911 y **Olalla Pinillo, Suad Saray** con C.C: # 120734179 autoras del trabajo de titulación: **Protección jurisdiccional de los derechos del consumidor aplicando el arbitraje de consumo en Ecuador** previo a la obtención del título de **Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **26 de febrero de 2021**

f. _____
León Jaramillo, Gisella Fernanda
C.C. # 0705003911

f. _____
Olalla Pinillo, Suad Saray
C.C. #1207341791



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Protección jurisdiccional de los derechos del consumidor aplicando el Arbitraje de Consumo en Ecuador		
AUTOR(ES)	León Jaramillo, Gisella Fernanda Olalla Pinillo, Suad Saray		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ab. Álava Loor, Juan Pablo, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad De Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Derecho		
TITULO OBTENIDO:	Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	26 de febrero de 2021	No. DE PÁGINAS:	32
ÁREAS TEMÁTICAS:	Solución Alternativa de Conflictos, Derecho de Consumo, Derecho Tributario		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Consumidor, Relación de Consumo, Proveedor, Conflicto de Consumo, Sistema, Eficaz, Gratuidad, Simplicidad.		
RESUMEN/ABSTRACT	<p>Los derechos de los consumidores en nuestra legislación gozan de protección constitucional y legal desde la última década del siglo pasado, sin embargo, cuando de defensa del consumidor se trata ,no existe una vía alternativa eficiente y de mayor rapidez que la justicia tradicional para tutelar los derechos de consumo; ocasionando que, en repetidas ocasiones, sean vulnerados ante las falencias del sistema tradicional. Siendo así existe la necesidad de implementar en el país un método alternativo de resolución de controversias como el Sistema de Arbitraje de Consumo, que bien se ha incorporado en legislaciones extranjeras. Concretamente en el presente trabajo se abarcará al Arbitraje de Consumo como una vía alternativa idónea y de acceso rápido para la solución de los conflictos de consumo, siendo por ello que se analizará y desarrollará varios aspectos del sistema que beneficia al consumidor, al no tener que someterse a los extensos juicios de los que obtendrá una resolución tardía, vulnerando su derecho a la tutela judicial efectiva. El objetivo es precisamente recalcar la necesidad de la instauración de esta vía extrajudicial que no alarga la resolución de los litigios de consumo, como es el caso de la justicia tradicional, sino más bien un sistema en el que prima la simplicidad en lugar de la complejidad en aras de brindarle al consumidor una real protección de sus derechos.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-979257287- +593- 968079798	E-mail: giferly_1097@hotmail.com – suad.olallap@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Reynoso Gaute, Maritza Ginette		
	Teléfono: (04) 3804600		
	E-mail: maritzareynosodewrigh@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			