



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN DERECHO PROCESAL**

**TEMA:**

**LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL EJERCICIO  
EFECTIVO DE SUS DERECHOS EN EL CANTÓN BABAHOYO**

**AUTORA:**

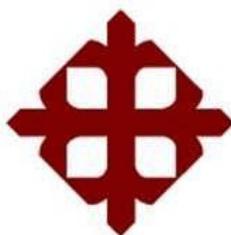
**AB. KATIUSKA MATILDE PARRA QUIÑONEZ**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO  
ACADÉMICO DE: MAGÍSTER EN DERECHO PROCESAL**

**TUTORA:**

**DRA. NURIA PÉREZ DE WRIGHT, PHD.**

**ECUADOR, DICIEMBRE DEL 2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN DERECHO PROCESAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la abogada **Katiuska Matilde Parra Quiñonez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Derecho Procesal**.

**Dra. Nuria Pérez Puig-Mir de Wright**

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

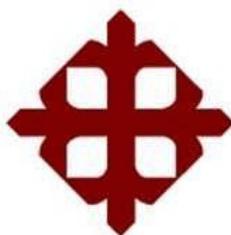
**Dr. Johnny De La Pared Darquea**

**REVISOR**

**Dr. Miguel Hernández Terán**

**DIRECTOR DE LA MAESTRÍA**

**Guayaquil, 01 de Diciembre del 2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN DERECHO PROCESAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Ab. Katuska Matilde Parra Quiñonez

**DECLARO QUE:**

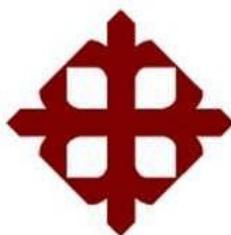
El examen complejo, **Ley orgánica de defensa del consumidor y el ejercicio efectivo de sus derechos en el cantón Babahoyo**, previo a la obtención del **Grado Académico de Magister en Derecho Procesal**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 01 día del mes de Diciembre del año 2021**

**LA AUTORA**

Ab. Katuska Matilde Parra Quiñonez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN DERECHO PROCESAL**

**AUTORIZACIÓN**

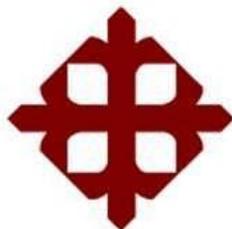
**Yo, Ab. Katuska Matilde Parra Quiñonez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del examen complejo **Ley orgánica de defensa del consumidor y el ejercicio efectivo de sus derechos en el cantón Babahoyo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, al 01 día del mes de Diciembre del año 2021**

**LA AUTORA:**

**Ab. Katuska Matilde Parra Quiñonez**



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DERECHO PROCESAL

INFORME DE URKUND

URKUND	
<b>Documento</b>	<a href="#">katuska.parra.docx</a> (D116588928)
<b>Presentado</b>	2021-10-27 14:12 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	Andrés Isaac Obando Ochoa (ing.obandoo@hotmail.com)
<b>Recibido</b>	miguel.hernandez.ucsg@analysis.orkund.com
<b>Mensaje</b>	RV: Tesis <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
	4% de estas 20 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi madre por su apoyo incondicional y a mi padre por ser mi guía desde el cielo.

A mis hijos Jorge, Michelle y Nicole por siempre estar a mi lado.

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>1. DESARROLLO.....</b>	<b>3</b>
1.1 MARCO DOCTRINAL.....	3
1.2 ASPECTO CONSTITUCIONAL.....	4
1.3 DERECHO COMPARADO .....	6
1.4 ASPECTO JURISPRUDENCIAL.....	11
<b>2. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>17</b>
2.1 ESTUDIO DEL CASO .....	18
2.2 UNIDADES DE ANÁLISIS.....	20
2.3 CONCLUSIONES .....	21
2.4 PROPUESTA.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	36

## RESUMEN

Los derechos del consumidor no son nuevos para la Constitución presente (2008) debido a que desde la promulgada en 1988 se viene recopilando y adentrando dentro del rango constitucional. Es necesario revisar las últimas reformas realizadas en la misma para así poder determinar su efectividad y el orden de su debido proceso para obtener resultados. El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos, se efectuó un análisis sobre el conocimiento de los ciudadanos en cuanto a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el ejercicio efectivo de sus actividades en la ciudad. Para conseguir los objetivos planteados dentro de esta investigación se utilizó una metodología inductiva y analítica, considerando una muestra poblacional; se procedió a realizar entrevistas a los consumidores y usuarios de bienes y servicios locales de la zona. La investigación tiene como objetivo principal promover el conocimiento de los derechos a los consumidores y usuarios de bienes y servicios de la ciudad de Babahoyo. Se determinó que gran parte de la población de Babahoyo desconocen de estos derechos, la falta de educación especializada es un factor que ha ocasionado que los usuarios y consumidores no asistan a instituciones que dedican su tiempo hacer valer este derecho. Por lo que se recomienda, que la máxima autoridad de la ciudad en conjunto con la Defensoría del Pueblo desarrolle campañas de enseñanza y aprendizaje sobre los artículos de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor para el beneficio de los mismos.

**PALABRAS CLAVES:** Usuario, Defensa del consumidor, Derechos, Defensoría del Pueblo, Proveedores, Daños, Prejuicios, Reforma.

## **ABSTRACT**

Consumer rights are not new to the present Constitution (2008) because since its promulgation in 1988 it has been collected and entered into constitutional status. It is necessary to review the latest reforms carried out in it in order to determine its effectiveness and the order of its due process to obtain results. This research work was carried out in the city of Babahoyo in the province of Los Ríos, an analysis was carried out on citizens' knowledge of the Organic Law on Consumer Protection and the effective exercise of their activities in the city. For this it was used under the inductive and analytical method, considering a population sample; an interview was conducted with consumers and users of goods and services in the area. The research was carried out with the aim of promoting knowledge of the rights to consumers and users of goods and services in the city of Babahoyo. It was determined that much of Babahoyo population is unaware of these rights, the lack of specialized education is a factor that has caused users and consumers not to attend institutions that spend their time enforcing this right. It is therefore recommended that the highest authority of the city in conjunction with the Ombudsman's Office develop teaching and learning campaigns on the articles of the Organic Law on consumer protection.

**KEY WORDS:** Consumer, User, Consumer Defense, Rights, Ombudsman's Office, Supplier, Prejudice, Damage.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación denominado Ley Orgánica de defensa del consumidor y el ejercicio efectivo de sus derechos en el cantón Babahoyo, se encuentra basado en la línea de investigación El proceso como derecho público y ciudadanía, bajo la sub-línea estudio de los derechos de usuarios y consumidores. Considerado de gran importancia porque permitirá conocer los deberes y derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios del territorio en estudio.

En la constitución de la república del Ecuador en su artículo 52 en la novena sección denominada “Personas Usuarias y Consumidoras”, lo define “Que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como las sanciones por las vulneraciones de estos derechos” (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

En los artículos 53 y 54 de este mismo cuerpo de ley obliga a toda persona o entidades que prestan servicios poner en prácticas sistemas de atención y reparación, haciéndolos responsables civil y penalmente por la deficiente prestación de servicios, en especial que sea capaz de poner en riesgo la integridad o la vida del usuario o consumidor (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

Los consumidores ecuatorianos a lo largo de los años han sufrido abusos por parte de entidades privadas e incluso públicas, debido a esto el congreso nacional buscando su bienestar establece el artículo 92, donde lo que se busca es establecer mecanismos donde prevalezcan la calidad tanto en procedimientos como indemnizaciones por daños y perjuicios en cuestiones como la relación calidad- precio que siempre debe prevalecer.

En la Ley Orgánica del Consumidor cuya última modificación fue en el año 2015 se concierta en el artículo 71 que debe existir una reparación o indemnización para todos aquellos usuarios que han sufrido cierto tipo de abuso o negligencias por servicios prestados por empresas que no han sabida respetar o cumplir con la calidad prometida.

En indemnización el Código Orgánico Integral Penal promulgado en el 2014, en concepto a reparación, advierte una acepción con este término como mecanismo de Reparación integral: Resarcimiento por detrimentos que trascienda como derivación de

una infracción; considerada también en la Constitución del 2008 y aplicable a las garantías jurisdiccionales. Para esto, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor accede mecanismos prácticos a la tutela administrativa y judicial de sus derechos legítimos, como derechos e intereses. Pronunciándose el primer problema: No se ha pronosticado un camino conveniente de compensación.

Del aserto transcrito se deduce, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) en respecto a la indemnización, la muestra como un derecho del interesado de algún servicio obtenido por una institución pública o privada, declarándola procedente en todos los casos de contravención, estimando que la sentencia condenatoria a estas entidades obliga a pagar los daños y perjuicios a la persona o personas afectadas. Lamentablemente el derecho a la defensa del consumidor es poco desarrollado y atendido en el Ecuador, debido a la falta de conocimiento de estas leyes por parte de los usuarios y por la falta de especialistas de la materia.

Detalle que se ha convertido en una problemática de carácter social que no solo afecta a un único individuo o a un grupo en específico, más bien afecta a todos los ciudadanos del Ecuador, razón que motivó en desarrollar este trabajo de investigación con el objetivo de obtener datos reales y precisos sobre el problema resaltado, condescendiendo el uso adecuado de una información precisa y adecuada, de esta manera cumplir con los objetivos que se plantean en este compendio.

Basándose en las diferentes consideraciones expuestas se ha planteado lo siguiente:

### **¿Cómo hacer cumplir los derechos de los consumidores en el procedimiento y sede judicial?**

Exponiéndose la propuesta anterior se determina la siguiente premisa en los siguientes términos: Indagando en las diferentes sentencias ejecutadas, fallos de la administración de justicia y diferentes procesos de la función judicial y ejecutiva se provee establecer una reforma legal para hacer cumplir y respetar en totalidad la Ley Orgánica del Derecho al Consumidor.

La presente investigación se encuentra motivada específicamente por un elemento primario que es entender y clasificar los diferentes vacíos o huecos que tiene la

ley de defensa del consumidor para así establecer una propuesta de reforma o alternativas de mejoras para así resolver este condicionamiento.

Es necesario resolver esta incógnita para lo que se plantea lo siguiente:

**Objetivo general:**

Promover el conocimiento de los derechos a los consumidores y usuarios de bienes y servicios de la ciudad de Babahoyo.

**Objetivos específicos:**

- Analizar los referentes teóricos del Derecho del Consumidor en cuanto a su fundamento, naturaleza, legalidad para la ejecución de garantías contractuales para el amparo de los consumidores de la ciudad de Babahoyo.
- Elaborar propuesta de reforma al procedimiento administrativo contemplado en los artículos 52 al 55 en la Ley de Defensa del Consumidor.
- Analizar la jurisdicción y competencia de los órganos ejecutores de los diferentes procesos administrativos en defensa del consumidor.

**DESARROLLO**

**1.1 MARCO DOCTRINAL. –**

El derecho a informar y ser informado es algo que en décadas pasadas no era permitido, la libertad de expresión se mantenía escondida en los rincones, y en el año de 1948 en su artículo 19 “la declaración universal de los derechos humanos reconoció que todos los seres humanos tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión”, este derecho fue reconocido por el pacto de san José de costa rica y ratificado por el Ecuador, garantizando el deber del estado que la información sea proporcionada al consumidor dando transcendencia al derechos de los usuarios y consumidores.

**Art. 19 Declaración Universal de los Derechos Humanos. –** Todo individuo sin excepción tiene derecho a la libertad de expresión y opinión, este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión

(Naciones Unidas, 2015).

Los actores del mercado se relacionan entre sí y se regulan a través de la ley de la oferta y demanda, en las sociedades globalizadas se basan sus economías en tratados de libre comercio, esto obliga a las empresas a volverse competitiva y la comunicación juega un papel importante en el proceso del consumo (García Moreno & Nieto Aguilar, 2017).

Para obtener un buen diagnóstico que permita a las autoridades tener conocimiento acerca del estado de la protección de los derechos a las personas que consumen los productos es necesario que se determinen los niveles de conocimientos, interés, confianza y utilización de las instituciones de protección de derechos del consumidor por parte de los consumidores (Kuri & salas, 2015).

En un mercado globalizado, el consumidor se ve expuesto a sufrir una serie de atropellos a sus derechos, de ahí la importancia que la mayoría de los países ha dado a la protección del consumidor, así como diversos organismos nacionales e internacionales, públicos y privados que trabajan directamente en la protección de los consumidores (Guillen, 2012).

El derecho a la libre expresión y opinión se considera como uno de los pilares fundamentales de la democracia de un país, pues el Estado tiene la obligación de proteger este derecho, absteniéndose en cometer cualquier violación a este deber ((COPREDEH), 2011, págs. 30-31). En la relación que existe entre el consumidor y el proveedor este derecho es inherente y esencial. Debido que, en el campo de la contratación pública o privada, este tiende a tener el deber de informar el estado y calidad del producto, entregando mayor seguridad y moralidad al contrato firmado entre ambos negociantes.

La legislación sobre los derechos del consumidor permite contribuir al logro del respeto de los consumidores ofreciéndoles productos de calidad, información exacta del contenido y oportunidad para denunciar abusos emitiendo resoluciones favorables a sus intereses, aplicada de manera eficiente por las instituciones gubernamentales vinculadas al manejo económico jurídico de la nación (Mejía, 2015).

La existencia de un vínculo jurídico en cuanto a la relación coexistente entre proveedores y consumidores, es conocido como relación de consumo, además de aludir

sobre los daños que podrían darse al no existir responsabilidad solidaria objetiva durante el proceso de intercambio o proceso administrativo (Carranza & Rossi, 2009).

Además de la garantía legal existió una garantía del fabricante, muy común en el entorno del comercio, a diferencia de la relación coexistente entre los proveedores esta garantía no se encuentra regulada en la ley, se trata de practica comerciales motivadoras con el fin de asegurar la fidelidad de los consumidores (Barrientos camus, 2011).

Estos factores fijan un marco jurídico mucho mas amplio para regir el relacionamiento entre libertad de empresa y derecho al consumidor, preocupándose de sobremanera de la preservación de los bienes constitucionales en juego particularmente en el marco económico y en el influjo horizontal de los derechos fundamentales (Alvear Tellez, 2016).

El derecho al consumidor es un sistema global de normas, principios, instrumentos e involucra a instituciones que desean garantizar un equilibrio entre el consumidor y el proveedor “un sistema global de instrumentos de implantación divinizados por el ordenamiento jurídico en favor del consumidor para garantizar una relación armoniosa con los empresarios” (Estatuto del Consumidor, 2011).

En este sentido, surge como principal razón el recelo y la desconfianza de sectores empresariales y político a la generación y aplicación de un marco legislativo con exigencias excesivas, que pusieran en peligro el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (Villaverde, 2008).

La existencia de desigualdades entre proveedores y consumidores y la presencia de asimetrías informativas como una de las principales causas que explican dichas desigualdades pueden, a estas alturas, ser asumidas pacíficamente. Sin embargo, se puede avanzar alguna idea más que no aparece suficientemente recogida por la doctrina nacional (De la Maza Gazmuri, 2010).

El enfoque con el que se ha pretendido abordar la investigación es el proceso de compra, entendido este como el itinerario mental y de la búsqueda de enfoque, productividad y eficacia en el análisis de como los consumidores sugiere alternativas para que surjan reformas que contenga un equilibrio entre consumidores y consumidores (Rodriguez David & Rabadan, 2014).

Existen instituciones u organizaciones públicas y privadas que laboran en cuanto al área de protección del consumidor, guiándose con los artículos de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. En el ámbito estructural del sector público: La Subcomisión Nacional de Defensa al Consumidor, creada en el año de 1999, con un Plan Operación de Acción 1999-2003 bajo el formato de Defensoría Adjunta, instancia creada para lograr la efectiva protección de los derechos del usuario; la MIPRO (Dirección de Defensa del Consumidor de la Subsecretaría de Competencia y Defensa del Consumidor del Ministerio de Industrias Productivas y Competitividad) creada en el año 2009 cumpliendo las siguientes funciones:

- Controlar la normativa sobre la protección a consumidores de productos industriales.
- Definir políticas de promoción, difusión, y mecanismos de defensa a los consumidores de productos industriales.

En el ámbito estructural del sector privado La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, prevé la creación de asociaciones de consumidores en varios lugares del Ecuador, aunque en la actualidad estas organizaciones que a iniciativa de la Defensoría del Pueblo fueron creadas, sus actividades son inexistentes o limitadas. En 1997 se fomenta La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, cuyo propósito es informar y defender los derechos de los usuarios y consumidores, desde una perspectiva democrática y sostenible, pues desde la obtención de su personería jurídica (1997), La Tribuna es un órgano más de Consumers International.

Para la responsabilidad social se debe considerar los organismos internacionales que se enfocan en la protección de los consumidores, tanto así que se debe doctrinar tanto a proveedores con a consumidores de los derechos, obligaciones y responsabilidades que cada marco legal les proporciona para orientar sus acciones hacia el mejoramiento de la calidad del producto u servicio y dando como resultado una mejor calidad de vida en los consumidores (Vega Fuente, 2014).

En las acciones a la protección de los consumidores o colectivos desfavorecidos, en el Título II – Capítulo tercero de la Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona lo siguiente:

“De los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria a adultos

mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas discapacitadas, personas privadas de su libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad entre otros” (p. 30).

Artículo que implica con lo relacionados a la prestación de servicios y al acceso de los bienes, de una manera prioritaria o a mínimo precio. En efecto, al referirse de la responsabilidad básicamente se menciona a la obligación que tiene que reparar un daño quien lo ha causado.

Los presupuestos para que se origine esta obligación de reparar son:

- a) La antijurídica;
- b) La existencia de un daño;
- c) La relación de causalidad sobre una conducta y el resultado dañoso;
- d) la existencia de un factor de atribución de responsabilidad, que puede ser subjetivo u objetivo.

Este término “Responsabilidad” atribuye también a categorías conceptuales (el daño, el agente causal y la víctima), la trama que vincula inseparablemente a estas nociones puede expresarse como un principio general del derecho que impone, a cada sujeto, la obligación de no dañar a otros, o la obligación de compensarlo una vez que lo ha dañado (Shina, 2014, p. 105).

Los derechos del consumidor desde el punto de vista de la Ley Orgánica de su Defensa, genera controversia desde el carácter público y social, pues esta retoma principios, procesos y conceptos correccionales en cuanto al derecho penal; mantiene una normativa en la norma adjetiva civil originándose de una manera contractual y reguladas por normas convenientes del derecho civil (Hualde, 2016).

Estas deben ser interpretadas de conformidad de conformidad con principios constitucionales de buena fe, solidaridad y prohibición del abuso del derecho del consumidor frente al empresario, que lo releva de sostener la información pública del precio de un producto que contiene un error evidente o irrisorio (Calderon, 2007).

Este detalle es eludible frente a los efectos cuando es producida una contravención a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Como referencia a esta norma.

El artículo 87 de la LODC se expide al 391 del Código de Procedimiento Penal:

El juez que sentencie una contravención es también competente para conocer de la acción correlativa de daños y perjuicios, la que sustanciará en juicio verbal sumario y en cuaderno separado de la sentencia que dicte este juicio no habrá recurso alguno (Código de Procedimiento Penal, 2014, p. 146).

Por tanto, el derecho al proveedor se relaciona con el Derecho Comercial, La relación del consumismo es de naturaleza obligacional y como tal tiene como uno de sus elementos a la causa fuente de la obligación. Esta fuente contractual de la relación de consumo es el llamado control de consumo (Contreras & Castro Cortes, 2021).

La idea central detrás de la noción de soberanía del consumidor planteada por Hutt es que la producción es un medio para alcanzar un fin, la satisfacción de necesidades de los consumidores, debido a que existen múltiples necesidades de los consumidores (Ruiz Diaz, 2018).

La extracontractual se refiere a hechos dotados de virtualidad jurídica como para vincular a consumidores con proveedores. Highton de Nolasco atribuye, son todas las circunstancias que rodean o se refieren o constituyen un antecedente de la actividad encaminada a satisfacer la demanda de bienes y servicios para destino final de consumidores y usuarios. Pueden ser anteriores o dependientes de cualquier contrato que celebre el consumidor con el proveedor (Carranza & Rossi, 2009, p. 12).

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, determina como un derecho básico del consumidor.

Artículo 4.- la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencia y mala calidad de bienes y servicios, esto es devolver o cambiar un bien o servicio.

Artículo 2 de la LODC, cuando el consumidor no se encuentre satisfecho, esta norma obliga la devolución del precio total de la cantidad pagada. Al no existir lugar en la reparación o no sea posible la reposición, -cambio por otro producto de similares características.

La reclamación del producto se debe ejecutar en un plazo de tres días de una manera directa con el proveedor, en caso de lo contrario se debe seguir con un reclamo de acción judicial. Pero existen otras maneras de proteger al cliente.

Para Carranza & Rossi (2009) atribuyen que:

La contratación a distancia, sea esta vía telefónica, televisión, mail, fax, sitios web, entre otros. Por este medio el consumidor no se presenta frente al proveedor para ver el producto, y así poder cerrar el contrato de venta. Este observa el producto por medios de comunicación, y aceptará las características del producto vía telefónica, redes sociales o correo electrónico (p. 80).

El Artículo 55.3 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor menciona que, al existir la prestación del servicio la norma exige la devolución con suspensión inmediata del mismo, atribuyendo la devolución de los valores que han sido pagados por el producto. El Artículo 30 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, al respecto de la obligación de la devolución, en caso de mora por parte del proveedor.

En la ley Orgánica de defensa del consumidor en su artículo 26 considera que un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo o en piezas o en módulos de manera independiente sin perjuicio de ello esta se podrá efectuar respecto a las unidades o piezas o módulos siempre que sea otra igual a la que se restituyan.

Existen ocasiones en que se hace complicado mantener las relaciones jurídicas, asegurarlas o es más garantizar que ambas partes cumplan con sus compromisos judiciales. En el Artículo 1572 del Código Civil mantiene que “La indemnización de perjuicios es exigible por no haber desarrollado su obligación, cuando haya existido retraso e incluso al haber existido imperfecciones en su cumplimiento” el Artículo 1573: La indemnización se establece desde el momento en que el deudor se ha constituido en mora. En cuanto, con la procedencia de la acción de perjuicios se manifiesta:

Toda acción de perjuicios impone la existencia de éstos; no puede responderse civilmente por lo que no existe. El daño se clasifica en material o patrimonial y moral. En la responsabilidad civil contractual, nuestra legislación solo admite el daño material o patrimonial. El daño material es el menoscabado o detrimento en sí mismo del patrimonio de una persona y puede dividirse; según el Artículo 1599 del Código Civil, en daño emergente y lucro cesante. El primero es la pérdida o disminución de valores económicos ya existentes. El segundo implica la frustración de ventajas económicas esperadas. Es por ello que el daño es la clave de responsabilidad en materia civil, y su existencia es un requisito para imputación de aquello (Corte Suprema de Justicia, 2005).

El contenido de la reparación integral se encuentra de manera general en la Ley Orgánica de Garantía Jurisdiccionales y Control Constitucional, en el Artículo 18:

Artículo 18.- Reparación Integral: En caso de declararse la vulneración de derechos se ordenará la reparación integral por el daño material e inmaterial. La reparación integral procurará que la persona o personas titulares del derecho violado gocen y disfruten el derecho de la manera más adecuada posible, y que se restablezca a la situación anterior a la violación. La reparación podrá incluir, entre otras formas, la restitución del derecho, la compensación económica o patrimonial, la rehabilitación, la satisfacción, las garantías de que el hecho no se repita, la obligación de remitir a la autoridad competente para investigar y sancionar, las medidas de reconocimiento, las disculpas públicas, la prestación de servicios públicos, la atención de salud. (Machado, Medina, Vivanco, Goyas, & Betancourt, 2017).

“La responsabilidad civil asume un carácter punitivo cuando la indemnización excede la reparación del daño causado, en este caso la indemnización es otorgada al demandante” (Barros, 2006, pág. 304).

Se ha determinado que los daños punitivos cumplen una ocupación sancionatoria al agente que ocasiona el perjuicio, esclareciendo que la corriente de pensamiento establece los daños punitivos como una sanción civil, fundamentando que esta es una forma adecuada de reparación de cualquier índole (Bernal, 2003).

En la responsabilidad civil contractual, nuestra legislación solo admite el daño material o patrimonial. El daño material es el menoscabo o detrimento en sí mismo del patrimonio de una persona y puede dividirse; según el artículo 1599 del Código Civil, en daño emergente y lucro cesante. El primero es la pérdida o disminución de valores económicos ya existentes, el empobrecimiento del patrimonio, que es el perjuicio efectivamente jurídico (Corte Suprema de Justicia, 2005).

El segundo implica la frustración de ventajas económicas esperadas, es decir, la pérdida de ganancias de las cuales se ve privado al damnificado. La comprobación de los daños es previa a cualquier otra. No comprobarse el menoscabo patrimonial significa que no hay activo que lo haya ocasionado, ni sujeto pasivo que lo haya padecido. Es por ello que el daño es la clave de la responsabilidad en materia civil, y su existencia es requisito

sin que non para la imputación de aquello. (Corte Suprema de Justicia, 2005).

## **1.2 ASPECTO CONSTITUCIONAL. –**

En Ecuador rige una constitución establecida en octubre del año 2008, promulgada con base a la Constitución Política anterior, a pesar de seguir escrita en la misma línea, denota un par de cambios substanciales en lo que respecta al amparo de los derechos del consumidor buscando este acuerdo bilateral donde tanto consumidores como ofertantes cumplan las normas establecidas en la misma. Se pretende establecer este lazo de confianza entre ellos y así obtener la libertad de ofertar o comprar bienes y servicios donde prime la calidad ofrecida antes de cerrar algún tipo de negocio. Para el cumplimiento obligatorio de lo que esta reforma pretende establecer es necesario responder a la responsabilidad social así tal cual se señala en los artículos 52,53,54 y 55 del Código Integral Penal que rige en el país.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, la ley establece los mecanismos para el control y la calidad para los consumidores, esta acción ocasiona sanciones por vulneración de los derechos y por las interrupciones de los servicios públicos o por fuerzas mayor (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

Art. 53.- las empresas, instituciones y organismo que presten servicios públicos deberán incorporar sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación, el estado responderá civilmente por los daos y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios en haya sido pagados (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen vienen de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación de 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 (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008).

Art. 55.- las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones

que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y la representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

## **2. DERECHO COMPARADO**

Para comparar es primordial revisar dentro de nuestro contexto lo establecido en la “Ley Orgánica de Defensa del Consumidor” cuya última modificación se realizó el 16 de enero del año 2015 y se encuentra en estado vigente.

Considerando que:

La generalidad de ciudadanos ecuatorianos es victimas permanentes de todo tipo de abusos por partes de empresas publicas y privadas de las que son usuarios y consumidores de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7 del articulo 23 de la constitución política de la república del ecuador.

Art. 92 de la constitución políticas de la república dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor y las sanciones por la violación de estos derechos (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

En el registro oficial N° 520 publicado el 12 de septiembre del 1990 otorga cambios a la ley de defensa del consumidor a consecuencia de todas sus reformas se ha tornado inoperante e impracticable, más aún si se considera que dicha ley atribuía competencia para su ejecución a diversos organismos (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015).

Que, la constitución política en su Artículo 96 faculta al defensor del pueblo para defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales consagrados en ella, así como para observar la calidad de los servicios públicos (Ley Organica del Derecho del Consumidor, 2011).

Que en la actualidad la defensoría del pueblo pese a sus limitaciones ha asumido de manera eficiente la defensa de los intereses del consumidor y el usuario, a través de la

defensoría adjunta del consumidor y usuario y en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente (LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2011).

En los artículos 4 y 5 de la ley establecida anteriormente hace mención a los derechos y obligaciones a los cuales debe ser sometidos:

**Art. 4.- derechos del consumidor.** - 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 (Ley Organica del Derecho del Consumidor, 2011).

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicio, así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con libertad (Ley Organica del Derecho del Consumidor, 2011).
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad (Ley Organica del Derecho del Consumidor, 2011).
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 (Ley Organica del Derecho del Consumidor, 2011).
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 (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015).
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).
9. Derecho a recibir el auspicio del estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000).
11. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

**Art .5 Obligaciones del consumidor.** - Son obligaciones de los consumidores; propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido; evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás por el consumo de bienes o servicios lícitos e informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

Todos estos derechos y obligaciones que rigen a estos consumidores se establecerán en una asociación de consumidores según lo expendido por la Ley Orgánica del Consumidor en su artículo 61 definiendo lo siguientes:

**Art. 61 Asociación de consumidores.** - Se entenderá por asociación de consumidores, toda organización constituida por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos (Ley de Defensa del Consumidor, 2011).

Una vez establecidos cuales son los derechos, obligaciones y las diferentes agrupaciones que son establecidas para hacer cumplir los mismos podemos comparar en derecho, dentro de este trabajo de investigación se hará con el país de Colombia quien estableció en su legislación lo siguiente:

La ley 1480 en el cual se expide el estatuto del consumidor desde el 12 de abril del 2012, se ha convertido en la principal fuente de personas insatisfechos frente a la adquisición de bienes y servicios.

En el capítulo II del Estatuto de protección al consumidor denominado Objeto, Ámbito de Aplicación, Carácter de las Normas y Definiciones en su artículo 3 se define lo siguiente:

1. Derecho a obtener productos con calidad e idoneidad (Estatuto de protección al consumidor, 2011).
2. Derecho a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades (Estatuto del Consumidor, 2011).
3. Derecho a ser informado, a obtener información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los productos o servicios que ofrezcan (Estatuto del Consumidor, 2011).
4. Derecho a reclamar a acudir directamente al productor, proveedor o prestador de un servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como a obtener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito (Estatuto de protección al consumidor, 2011).
5. Derecho a obtener protección al firmar un contrato, a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión (Estatuto del Consumidor, 2011).
6. Derecho de elección, a decidir libremente los bienes y servicios que requieran (Estatuto de protección al consumidor, 2011).
7. Derecho a la participación, proteger sus derechos e intereses organizándose, eligiendo a sus representantes, participando y buscando ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, obtener respuestas a sus observaciones (Estatuto de protección al consumidor, 2011).
8. Derecho de representación para reclamar, los consumidores y usuarios tienen

derecho a que sus organizaciones y voceros autorizados por ellos los representen para obtener solución a sus reclamos y denuncias (Estatuto de protección al consumidor, 2011).

9. Derecho a informar, los consumidores sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores (Estatuto de protección al consumidor, 2011).
10. Derecho a la educación, los ciudadanos tienen derecho a recibir información y capacitación sobre consumo, derecho de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas (Estatuto de protección al consumidor, 2011).
11. Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad (Estatuto de protección al consumidor, 2011).
12. Derecho a tener pronta respuesta en las actuaciones administrativas (Estatuto del Consumidor, 2011).
13. Derecho a obtener protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces (Estatuto del Consumidor, 2011).

En el mismo artículo del capítulo II del Estatuto de protección al consumidor denominado “Objeto, Ámbito de Aplicación, Carácter de las Normas y Definiciones, se establecen los deberes u obligaciones de los consumidores:

1. Informarse acerca de la calidad de los productos y analizar las instrucciones que para tal efecto entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación (Estatuto del Consumidor, 2011).
2. Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios (Estatuto del Consumidor, 2011).
3. Obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas (Estatuto del Consumidor, 2011).
4. Cumplir con las normas de reciclaje y manejo de desechos de bienes consumidos (Estatuto del Consumidor, 2011).
5. Celebrar las transacciones de bienes y servicios dentro del comercio legalmente establecido (Estatuto del Consumidor, 2011).

Con respecto al resto de los consumidores latinoamericanos se plantea lo

siguiente: Argentina en la reforma 24240 de 1993 de la Ley del Consumidor define al mismo de la siguiente manera en el artículo 1:

**Art. 1 Objeto consumidor y Equiparación.** – La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social (LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 1993).

En Uruguay dentro la Ley de Relaciones de consumo se establece o define como consumidor dentro del artículo 2 lo siguiente:

**Art. 2.-** 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. 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 o comercialización (LEY DE RELACIONES DE CONSUMO, 2000).

En Chile, según la ley 19496 de 2004, establece la definición de consumidor en su artículo 1 donde:

**Art. 1.- Consumidores o usuario:** Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores (Servicio Nacional del Consumidor , 2004).

En México, la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 2 define al consumidor de la siguiente manera:

Consumidor.- la 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, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley (Ley de Defensa

del Consumidor, 2004).

Agrupando las diferentes definiciones de consumidor alrededor de Latinoamérica podemos determinar que el elemento común en todas ellas al final es la calidad que recibe el mismo al final del proceso.

Algunas legislaciones mencionan el carácter oneroso del acto jurídico celebrado, especialmente la legislación chilena.

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **METODOLOGÍA**

Para la ejecución de la investigación de caso se utilizan los métodos empíricos de: análisis documental, entrevista y encuesta. Siendo muy esenciales el objetivo planteado.

#### **Tipos de investigación**

***Investigación bibliográfica:*** Esta constituye a la exploración de datos o a la examinación de algún tema; el presente compendio investigativo es de tipo bibliográfico – documental, considerando que esta consiste en la recopilación metódica de la información que se haya obtenido en revistas científicas, libros, artículos y demás documentos que puedan obtenerse en fuentes primarias.

***Investigación de campo:*** Este tipo de investigación emplea el método científico con el afán de conseguir nuevos conocimientos en lo que respecta a la realidad social, con el uso de este método se estudia la situación específica que identifique las causas del problema investigado, una información confiable desde el lugar donde se produce e identifican los problemas en cuanto a la falta del ejercicio efectivo de los Derechos de la Defensa del Consumidor en la ciudad de Babahoyo.

#### **Población y muestra**

Como población se consideró un total de 180 personas, consumidores y usuarios de bienes o servicios en la ciudad de Babahoyo. En cuanto a la muestra se determinó en seleccionar a consumidores de: vestimenta, fármacos, electrodomésticos, zapatos, y usuarios de agua potable y medio de transporte, detallado como se puede apreciar en la

tabla 1.

**Tabla 1.** Población y muestra de estudio

Población	Muestra					
Consumidores y usuarios	Consumidores				Usuarios	
	Vestimenta	Fármacos	Electrodomésticos	Zapatos	Agua	Transporte
180	20	20	20	20	20	20
	Total, de muestra: 120					

**Elaborado por:** Parra Katiuska

### **Métodos utilizados en la investigación**

**Método inductivo:** Con este método se lleva a cabo el análisis de casos particulares y así llegar a las conclusiones generales. En este trabajo investigativo se analizaron los datos que se obtuvieron en las encuestas desarrolladas a los consumidores y usuarios de la muestra (Tabla 1), y las conclusiones desarrolladas se generalizan para toda la población del cantón Babahoyo.

**Método analítico:** Este método se optó en utilizarlo porque con este se determinó la descomposición de un tema en partes de una manera más detallada a fin de analizarlas por separado permitiendo al lector entender y comprender de mejor manera el tema de investigación.

### **Técnicas**

Las técnicas son estrategias que permiten seguir el camino establecido en la investigación, permitiendo conseguir la información necesaria sobre el problema para fortalecer el conocimiento sobre la materia. Las técnicas elegidas para un mejor desarrollo del trabajo fueron la entrevista y la encuesta.

**Entrevista:** Esta técnica se desarrolla personalmente con el investigador en conjunto con la presencia de la persona que va a ser interrogada, mediante una intercomunicación directa sobre las partes fundamentales del tema de investigación. La entrevista se desarrolló a funcionarios de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de

Babahoyo.

**Encuesta:** La encuesta es la técnica más desarrollada en los procesos de investigación de campo, pues este método ayuda a retomar gran cantidad de información de cualquier universo en un tiempo determinado. Esta técnica consiste entregar un cuestionario a las personas que van a ser cuestionadas. Este procedimiento será aplicado a los consumidores y usuarios de bienes y servicios de la ciudad Babahoyo.

### **Investigación de campo**

#### ***Resultados de las encuestas aplicadas a consumidores y usuarios de bienes y servicios de la ciudad e Babahoyo***

Con el objetivo de contar con la información que permita ejecutar el análisis de la investigación, se procedió a ejecutar la encuesta a 120 personas de la ciudad de Babahoyo, en base a 6 preguntas, que son relativas a la temática del trabajo desarrollado, logrando los siguientes resultados:

Para sintetizar los referentes empíricos de la presente investigación se ha desarrollado el siguiente cuestionario:

- 1.- ¿Tiene noción sobre los derechos y obligaciones que Usted tiene como consumidor o usuario de un bien o servicio?
- 2.- ¿Usted ha sido víctima de algún abuso que considera injusto por parte del proveedor de bienes o servicios durante el año 2020?
- 3.- ¿Tiene conocimiento dónde debe acudir para solicitar si sus derechos como consumidor se han visto violados?
- 4.- ¿Cree Usted que el poco o escaso conocimiento del consumidor provoca el aumento y la impunidad de los abusos cometidos por proveedores?
- 5.- ¿Tiene conocimiento de alguna actividad realizada en el año 2020 por las autoridades de la ciudad, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los derechos del consumidor?
- 6.- ¿Cree Usted que los mecanismos actuales a favor de la defensa del consumidor son

eficaces?

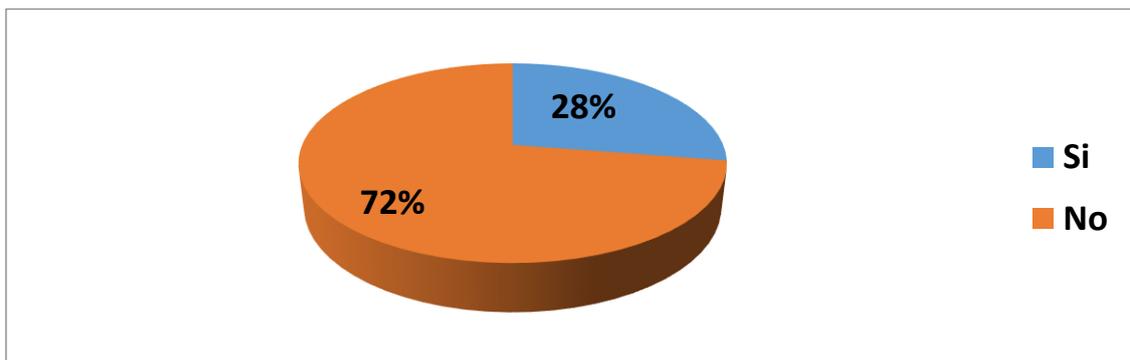
7.- ¿Si una empresa no respeta sus derechos, a que estaría usted dispuesto?

8.- ¿Sabe identificar si hay o no una infracción a tus derechos como consumidor/a?

***Primera pregunta:***

**1.- ¿Tiene noción sobre los derechos y obligaciones que Usted tiene como consumidor o usuario de un bien o servicio?**

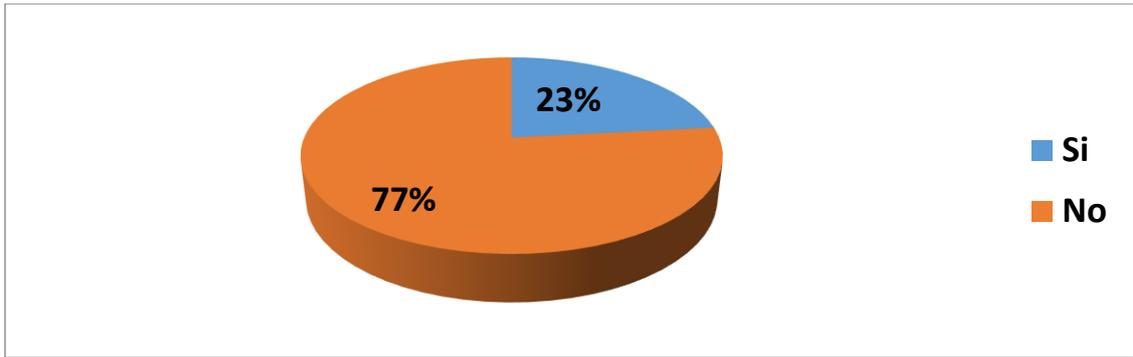
Respecto a esta pregunta el 72 % de los encuestados mencionando no tener conocimiento sobre sus derechos y obligaciones como consumidor o usuario de un bien o servicio que está contratando. En cuanto al 28 % restante alude de haber escuchado algo al respecto.



***Segunda pregunta:***

**2.- ¿Usted ha sido víctima de algún abuso que considera injusto por parte del proveedor de bienes o servicios durante el año 2020?**

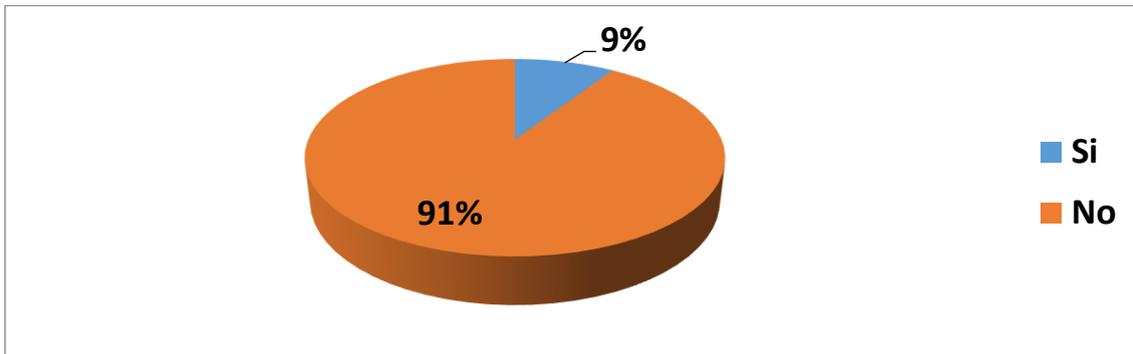
Del total de las personas el 77 % de ellos durante el año 2020 no han sufrido abusos por parte de algún proveedor de servicios, en cuanto el 23 % de ellos manifiestan haber sido víctimas de estos abusos, que han perjudicado sus intereses.



**Tercera pregunta:**

**3.- ¿Tiene conocimiento dónde debe acudir para solicitar si sus derechos como consumidor se han visto violados?**

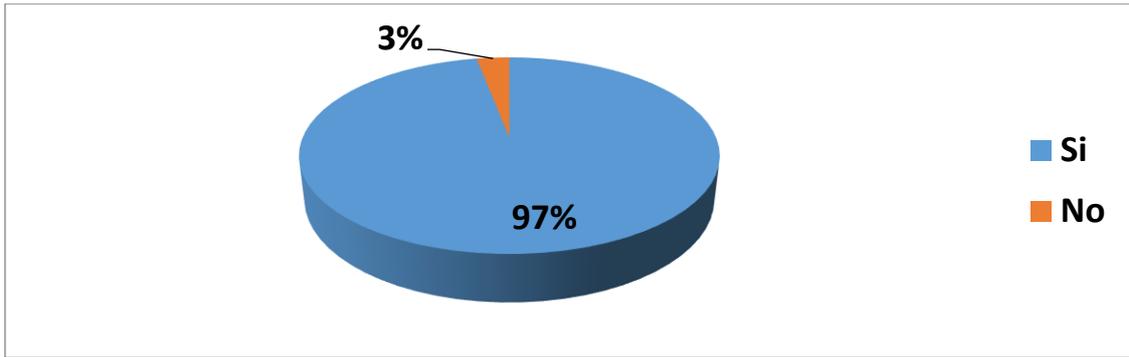
El 91 % de los consumidores y/o usuarios de bienes y servicios que fueron encuestados, manifiestan no saber a qué instancia acudir si se muestran vulnerados sus derechos por algún proveedor. Mientras tanto el 9 % de ellos saben que deben acudir a las instalaciones de la Defesaría del Pueblo o donde un profesional competente.



**Cuarta pregunta:**

**4.- ¿Cree Usted que el poco o escaso conocimiento del consumidor provoca el aumento y la impunidad de los abusos cometidos por proveedores?**

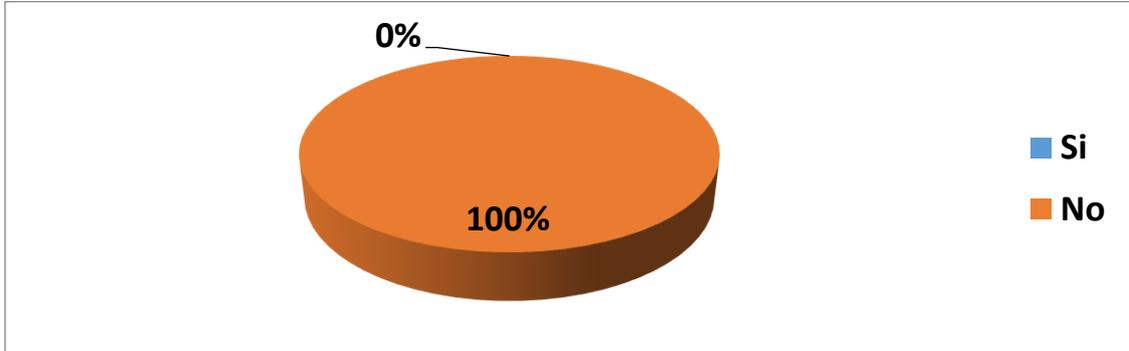
Respecto esta pregunta, del total de las personas encuestadas el 69 % de ellas declaran que la falta de conocimiento o una adecuada educación del consumidor o usuario de los bienes y servicios, es la razón por la que se produce impunidad de las infracciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. En cuanto al 3 % restante no lo creer posible.



**Quinta pregunta:**

**5.- ¿Tiene conocimiento de alguna actividad realizada en el año 2020 por las autoridades de la ciudad, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los derechos del consumidor?**

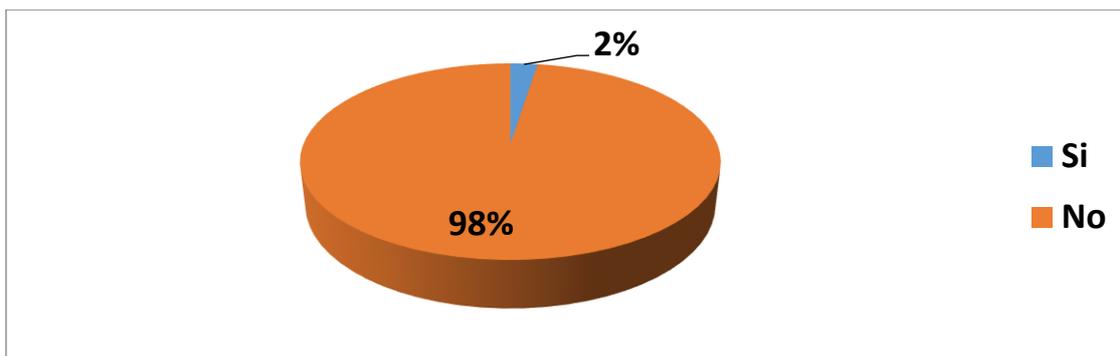
El total de las personas encuestadas aluden no existir campañas o propagandas por parte de las autoridades de la ciudad, manifestando sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.



**Sexta pregunta:**

**6.- ¿Cree Usted que los mecanismos actuales a favor de la defensa del consumidor son eficaces?**

Actualmente los mecanismos a favor de la defensa del consumidor, de acuerdo los resultados obtenidos de las encuestas, el 98 % se consideraron no eficaces.



### ***Entrevista***

La entrevista se la desarrolló en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Babahoyo, ubicada en la av. Universitaria y Calle D, Junto a la Fundación Manuela Espejo. La delegada Leydi España manifestó lo siguiente:

En lo que va el año se han pronunciado únicamente una denuncia, en cuanto al Derecho de personas consumidoras (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor). Caso: Se admitió la petición de una persona de escasos recursos económicos que reside en el cantón Echeandía, a quien la empresa ICESA S.A. le dejó en venta a domicilio una cocina de inducción; al no poseer el dinero para pagar procede a entregar la cocina en el almacén mencionado del cantón Babahoyo.

Sin embargo, la empresa se negaba a formalizar la devolución del electrodoméstico. Se determinó que la empresa vulneró los derechos constitucionales a la vida digna y a acceder a bienes y servicios privados. Como medida de reparación, dispuso que el representante legal de la empresa ICESA S.A., proceda de forma inmediata a formalizar la devolución de la cocina de inducción y anule formalmente la venta en el plazo de veinte días.

También pronunció, que los ciudadanos no acuden a las instalaciones, en referencia a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, porque no conocen sus derechos, razón por la que han dedicado crear un departamento que adjunta únicamente esta clase de denuncias. En otro punto, sobre la información al pueblo sobre sus servicios en cuanto a pronunciar los deberes y derechos de los consumidores, la delegada cantonal manifestó:

Que han ejecutado campañas en las instalaciones, pero debido al sector donde se encuentran ubicados y a la distancia, los ciudadanos no le dan importancia a todo tipo de campaña que se ejecutan en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo. Lo que implica

que no sepan dónde acudir cuando sus derechos se vean vulnerados, hasta el desconocimiento de la página web que maneja la institución, donde pueden realizar sus decencias vía online.

## DISCUSION

<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>	<b>DIMENSION</b>
Se mencionan los artículos del 52 al 55 escrito en la Constitución de la República del Ecuador. El 22, octubre 2008.	En estos artículos mencionados se sigue el debido proceso a las garantías que relacionan los diferentes procedimientos antes de aceptar una reforma parcial a la Ley de Defensa del Consumidor.
En Colombia se estableció la Ley 1480 dando lugar dando al Estatuto del Consumidor.	En esta ley mencionada en la unidad de análisis se tiene como propósito garantizar el libre ejercicio y la protección de los derechos, así como respetar su interés económico y social.
En Panamá el 31 de octubre del año 2007 se promulgo la Ley N° 45 sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.	Desde la promulgación de esta ley en el año 2007 se establecieron las autoridades competentes, Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), es la encargada de defender y vigilar los diferentes daños que ocasionan la falta de derecho a los consumidores.

## PROPUESTA

En razón de lo expuesto, se presenta como propuesta un proyecto de reforma parcial a la normativa actual, cuyas diferencias consisten en:

1. Buscando la equidad para ambas partes, se propone reestructurar la celeridad

procesal y los principios de inmediatez y contradicción para que el tiempo que dure este proceso sea razonable.

2. Presentar o indagar en principios constitucionales para que sea garantizada la tutela efectiva de los derechos de los consumidores a cargo del juez competente.

### **Evaluación de un Experto**

En el Ecuador no se ha trabajado o expuesto lo suficiente este tema, solo tienen conocimiento los consumidores que han pasado por malas experiencias al adquirir bienes o servicios. Por esta razón es de gran importancia esta investigación para la sociedad ecuatoriana importante desarrollar varios aspectos que permitan educar a la sociedad en un tema muy relevante, entendiendo desde una perspectiva constitucional y legal.

Para tratar este tema, es importante definir y aprender el concepto para tener una visión clara del análisis que se está realizando. En etapas anteriores de este tema de investigación se ha mencionado la definición de consumidor por diferentes autores.

En nuestra sociedad vemos que hay un permanente intercambio de bienes y servicios producto del comercio que llevan a cabo tanto personas naturales como jurídicas, lo discutible es la forma en la que realizan determinada actividad económica y si cumplen con estándares de calidad.

En la Asamblea Constituyente del 2008 ya se contemplaban los derechos de las y los consumidores en el Ecuador, por tratarse de ser una nueva Constitución garantista en un modelo de un Estado Constitucional de Derechos y Justicia.

En este punto es de vital importancia citar el artículo 52 de la Constitución:

“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”

En el Ecuador, no hay consciencia sobre el estándar en los bienes y servicios de óptima calidad, la información no es correcta y en la mayoría de casos la publicidad es engañosa. Existen mecanismos que la ley debe emplear para exigir los derechos y proteger al ciudadano, pero en la práctica no hay un conocimiento adecuado respecto al tema por parte de la sociedad en general. Adicionalmente, existe una deficiencia por parte del Estado en el patrocinio y promoción de dichos derechos a través de la educación a la ciudadanía sobre los mismos.

**Abogado Guido Tapia**  
**Secretario de la Unidad Judicial**

## **CONCLUSIONES**

Existen leyes y normas nacionales e internacionales, y con ellas convenios de instituciones públicas y privadas encargadas a defender los derechos del consumidor y usuarios de bienes o servicios. En el Ecuador la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son políticas que se hacen valer en establecimientos que entregan sus servicios de manera gratuita como la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Babahoyo. Pero gran parte de los ciudadanos desconocen de estos derechos, provocando perjuicios al consumidor; pudiendo arreglar sus diferencias en cuanto a la elección de un producto o servicio con procesos mundiales y no de manera arbitraria (golpes).

En la ciudad de Babahoyo gran parte de los ciudadanos no han sido víctimas de del abuso de los proveedores de bienes y servicios, pues en la base de datos de la Defensoría del Pueblo de esa ciudad se registra un caso en lo que va el año. Pero este debe a la falta de educación adecuada y especializada por ambas partes (consumidor y proveedor), ocasionado altos niveles de ignorancia por parte de la población en cuanto a sus derechos, razón por la que son pocos los juicios archivados en cuanto a los derechos del consumidor en la Defensoría del Pueblo.

## **RECOMENDACIONES**

Al existir un alto desconocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por parte de la población de la ciudad e Babahoyo, es necesario que las autoridades en conjunto con la Defensoría del Pueblo y Universidades se manifiesten con talleres, casas abiertas y charlas en las partes céntricas de la ciudad, con el objetivo de impartir los derechos y deberes que tienen los consumidores y los proveedores.

Es importante que el consumidor y usuario haga conciencia sobre el reclamo de manera legal, con el personal especializado en leyes, de esta manera conocer los lugares donde asistir y el proceso a llevar para realizar la respectiva denuncia cuando se vean violentado sus derechos.

Es necesario que los proveedores conozcan sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus derechos como proveedor, instituciones como la Cámara de Comercio de Babahoyo, el Municipio determinen como requisito principal para fomentar un emprendimiento el conocimiento de estas leyes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- (COPREDEH). (2011). Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del ejecutivo en Materia de Derechos Humanos -COPREDEH-. (C. Sigüenza, P. Mejía, & C. Méndez, Edits.) Obtenido de Declaración Universal. Versión comentada.
- Alvear Tellez, J. (2016). consumidor y empresario: relaciones jurídicas conflictivas hacia una concepción relacionada del derecho del consumidor. Chile: chilena de derecho.
- Barrientos camus, F. (2011). derecho del consumo. revista chilena de derecho privado, 10.
- Barros, E. (2006). Tratado de Responsabilidad Extracontractual. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Bernal, C. (2003). estructura y límites de la ponderación. doxa, 23.
- Calderon, J. (2007). constitucionalización del derecho comercial. revista universitaria, 113.
- Carranza, L., & Rossi, J. (2009). Derecho del Consumidor. Córdoba: Alveroni Ediciones.
- Código de Procedimiento Penal. (2014). Libro Quinto; Juzgamiento de las Contravenciones. Enmienda nacional. Retrieved from <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/CODIGO-DE-PROCEDIMIENTO-PENAL-2000.pdf>
- Constitución del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Recuperado el 21 de octubre de 2020, de Capítulo Tercero: Derecho de las personas y grupos de atención prioritaria. Sección octava: Personas usuarias y consumidores: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Contreras, S., & Castro Cortes. (2021). derecho a la información y relación de consumo.
- Corte Suprema de Justicia. (2005). Primera Sala de lo Civil y Mercantil, "Sentencia", en Expediente. Ecuador.

- De la Maza Gazmuri, I. (2010). El suministro de informacion como tecnica de proteccion de los consumidores. Coquimbo, 8.
- Estatuto del Consumidor. (2011). Capitulo II Objeto, Ambito de Aplicacion, Caracter de las normas y Definiciones Articulo 3. 2.1 . Bogota.
- Garcia Moreno, G., & Nieto Aguilar, W. (2017). los derechos del consumidor y su desconocimiento en la sociedad ecuatoriana. las matas: fundacion para la investigacion solcial.
- Guillen, I. (2012). la proteccion de los consumidores contra el engaño y la falta de informacion. foro, 32.
- Hualde, T. (2016). del consumidor informado al consumidor real. dykinson.
- Kuri, D., & salas, E. (2015). Los derechos del consumidor en el ecuador. quito: universidad espiritu santos.
- LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (1993). NORMAS DE PROTECCION Y DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES. Buenos Aires.
- LEY DE RELACIONES DE CONSUMO. (2000). DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Uruguay.
- Machado, L., Medina, R., Vivanco, G., Goyas, L., & Betancourt, E. (2017). Reparación integral en el sistema jurídico ecuatoriano; ¿Derecho público o privado? Revista Espacios, 39(9), 14.
- Mejia, R. (2015). Percepcion de los consumidores. Revista de la facultad de derecho, 18.
- Miguel, H. T. (2010). Derecho del Consumidor y Economia Social.
- Naciones Unidas. (2015). Declaración Universal de los Derchos Humanos (DUDH). (Y. Ait, Ed.) Obtenido de Naciones Unidas: [https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)
- Naciones, U. (2015). Naciones Unidas.

- Rodriguez David, & Rabadan, B. (2014). proceso de decision del consumidor. cataluña: n/a.
- Ruiz Diaz, G. (2018). Soberania del consumidor y libertad de eleccion. revista de economia institucional, 71 - 95.
- Sevicio Nacional del Consumidor . (2004). Ley 19.496, artículo 1. Santiago de Chile .
- Shina, f. (2014). Daños al consumidor. Argentina: Editorial Astrea.
- Stiglitz, R., & Stiglitz, G. (1985). Contratos de Adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor. Argentina.
- Vega Fuente, A. (2014). responsabilidades sociales entre consumidores y proveedores. salvador: n/a.
- Villaverde, H. (2008). contextualizacion historica publicas y sociales en defensa del consumidor. friedrich ebert, 2.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Katuska Matilde Parra Quiñonez, con C.C: 1202771166 autor del trabajo de titulación: Ley orgánica de defensa del consumidor y el ejercicio efectivo de sus derechos en el cantón Babahoyo, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN DERECHO PROCESAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

Guayaquil, 01 de Diciembre del 2021

**Ab. Katuska Matilde Parra Quiñonez**

**C I: 1202771166**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Ley orgánica de defensa del consumidor y el ejercicio efectivo de sus derechos en el cantón Babahoyo		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Katuska Matilde Parra Quiñonez		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Pérez-Puig-Mir, Nuria		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Derecho Procesal		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Derecho Procesal		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	01 de Diciembre del 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	31
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Ley orgánica del derecho al consumidor.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Usuario, Defensa del consumidor, Derechos, Defensoría del Pueblo, Defensa del consumidor, Derechos, Defensoría del Pueblo		

**RESUMEN/ABSTRACT** Los derechos del consumidor no son nuevos para la Constitución presente (2008) debido a que desde la promulgada en 1988 se viene recopilando y adentrando dentro del rango constitucional. Es necesario revisar las últimas reformas realizadas en la misma para así poder determinar su efectividad y el orden de su debido proceso para obtener resultados. El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos, se efectuó un análisis sobre el conocimiento de los ciudadanos en cuanto a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el ejercicio efectivo de sus actividades en la ciudad. Para conseguir los objetivos planteados dentro de esta investigación se utilizó una metodología inductiva y analítica, considerando una muestra poblacional; se procedió a realizar entrevistas a los consumidores y usuarios de bienes y servicios locales de la zona. La investigación tiene como objetivo principal promover el conocimiento de los derechos a los consumidores y usuarios de bienes y servicios de la ciudad de Babahoyo. Se determinó que gran parte de la población de Babahoyo desconocen de estos derechos, la falta de educación especializada es un factor que ha ocasionado que los usuarios y consumidores no asistan a instituciones que dedican su tiempo hacer valer este derecho. Por lo que se recomienda, que la máxima autoridad de la ciudad en conjunto con la Defensoría del Pueblo desarrolle campañas de enseñanza y aprendizaje sobre los artículos de la Ley Orgánica de defensa del Consumidor para el beneficio de los mismos.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0989166638	E-mail: <a href="mailto:katuska_parra75@hotmail.com">katuska_parra75@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Andrés Obando Ochoa	
	<b>Teléfono:</b> +593-992854967	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:ing.obandoo@hotmail.com">ing.obandoo@hotmail.com</a>	

#### **SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	