



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR



**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

**Trabajo de Titulación previo la obtención del título de:
Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República**

TÍTULO:

**LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL
CONSUMIDOR Y, LA EFECTIVACIÓN DE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA
CIUDAD DE GUARANDA DURANTE EL AÑO 2017.**

Investigador:

NESTOR ALFREDO BALSECA RUIZ

Tutor del Proyecto de Investigación

AB. ROLANDO NÚÑEZ MINAYA

Guaranda – Ecuador

2018

CERTIFICACIÓN DE AUTOR

AB. ROLANDO NÚÑEZ MINAYA, en calidad de Docente de la Universidad Estatal de Bolívar y Tutor del Proyecto de Titulación: “LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y, LA EFECTIVIZACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD DE GUARANDA, DURANTE EL AÑO 2017”, INFORMO: El señor Néstor Alfredo Balseca Ruíz, egresado de la Carrera de Derecho, ha concluido con su trabajo investigativo y con las observaciones realizadas al mismo; siendo de su propia autoría, por lo tanto, cumple con todos los requisitos establecidos por la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas.

Se aprueba su impresión y presentación para el Tribunal de Calificación.

Atentamente,



Ab. Rolando Núñez Minaya

TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN NOTARIADA DE AUTORÍA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA,
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICA

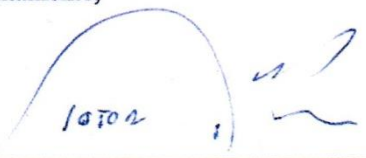
CARRERA: DE DERECHO



DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTENTICIDAD DE AUTORÍA

Yo, NESTOR ALFREDO BALSECA RUIZ, egresado de la Carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar, bajo juramento, declaro en forma libre y voluntaria que el presente Proyecto de Titulación, con el tema: *“La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y, la Efectivización de los Derechos de los Consumidores en la ciudad de Guaranda, durante el año 2017”*, es de mi propia autoría, así como las expresiones vertidas en la misma, que lo he realizado basado en recopilación bibliográfica de la Legislación Ecuatoriana, libros, revistas, folletos, doctrina y jurisprudencia, dejando a salvo los derechos de terceros sobre la bibliografía consultada y puntos de vista de los autores citados en el presente trabajo investigativo.

Atentamente,

f) 

Sr. Néstor Alfredo Balseca Ruiz,



Factura: 001-002-000011988



20180201002D00243

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180201002D00243

Ante mí, NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) NESTOR ALFREDO BALSECA RUIZ portador(a) de CÉDULA 0200898732 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUARANDA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE FIRMA DE LA DECLARACION DE AUTORIA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUARANDA, a 25 DE ABRIL DEL 2018, (11:20).

NESTOR

NESTOR ALFREDO BALSECA RUIZ
CÉDULA: 0200898732

NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN GUARANDA

NOTARÍA SEGUNDA
DR. HERNAN CRIOLLO ARCOS
Notario Público del Cantón Guaranda



AGRADECIMIENTO

Agradezco al creador, por darme la oportunidad de vivir y ser cada día mejor

Mi sincero agradecimiento a todas las autoridades, personal administrativo; docentes y demás servidores de las Universidad Estatal de Bolívar, por el apoyo brindado a lo largo de mi carrera universitaria; y permitirme alcanzar un título profesional de tercer nivel; por sus experiencias y conocimientos impartidos.

Dejo constancia de mi profundo agradecimiento al Ab. Rolando Núñez Minaya, un excelente profesional, una gran persona, al amigo, al docente, que, con sus conocimientos y guía, ha permitido que este proyecto de titulación culmine con éxito, y sea un referente para posteriores investigaciones.

NESTOR ALFREDO BALSECA RUIZ

TÍTULO:

“La Ley Orgánica del Consumidor y, la Efectivización de los Derechos de los Consumidores en la ciudad de Guaranda durante el año 2017.”

AUTOR: NESTOR ALFREDO BALSECA RUIZ

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| PORTADA | |
| CERTIFICACIÓN DE AUTOR | II |
| DECLARACIÓN NOTARIADA DE AUTORIA | III |
| DEDICATORIA | IV |
| AGRADECIMIENTO | V |
| ÍNDICE | VII |
| RESUMEN..... | X |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS JURÍDICOS | XI |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO 1..... | 3 |
| PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 3 |
| 1.1. Formulación del Problema | 6 |
| 1.2. Objetivos de la investigación | 7 |
| 1.3. Justificación..... | 8 |
| CAPÍTULO II | 9 |
| MARCO TEÓRICO..... | 9 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 9 |
| 2.1.1. Antecedentes históricos del derecho del consumidor | 9 |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 12 |
| 1. Derechos del consumidor en la Constitución de 1998..... | 12 |
| 2. Derechos del consumidor en la Constitución del 2008..... | 14 |
| 3. Derechos del consumidor en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor..... | 18 |
| 3.1. Obligaciones de los consumidores..... | 21 |
| 3.2. Regulación de la publicidad y su contenido..... | 22 |
| 3.3. Responsabilidades y obligaciones del Proveedor..... | 24 |

| | |
|--|----|
| 3.5. Asociación de Consumidores | 29 |
| 4.1. Trámite administrativo | 31 |
| 5. Juzgados de Contravenciones y de garantías penales | 32 |
| 5.1. Trámite judicial | 33 |
| 6. Ejercicio de los derechos del consumidor | 34 |
| 7. La educación del consumidor como derecho fundamental | 37 |
| 8. Cultura de reclamo del consumidor | 39 |
| 2.3. HIPÓTESIS | 41 |
| 2.4. VARIABLES | 41 |
| CAPÍTULO III | 42 |
| DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO | 42 |
| 3.1. Ámbito de estudio | 42 |
| 3.2. Tipo de investigación | 42 |
| 3.3. Nivel de investigación..... | 42 |
| 3.4. Método de investigación | 43 |
| 3.5. Diseño de investigación | 44 |
| 3.6. Población, muestra | 45 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 46 |
| 3.8. Procedimiento de recolección de datos | 46 |
| 3.9. Técnicas de procedimiento, análisis e interpretación de datos | 46 |
| CAPÍTULO IV | 48 |
| RESULTADOS | 48 |
| 4.1. Presentación de resultados | 48 |
| a) Encuesta aplicada a la población: Consumidores | 48 |
| 3.1. Beneficiarios | 58 |
| 3.2. Impacto de la investigación..... | 58 |
| 3.3. Transferencia de Resultados | 58 |

| | |
|-----------------------|----|
| CONCLUSIONES | 65 |
| RECOMENDACIONES | 66 |
| BIBLIOGRAFÍA | 67 |

RESUMEN

El presente Proyecto de Titulación se basa en un estudio jurídico, doctrinario y de opinión sobre: *"La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y, la Efectivización de los Derechos de los Consumidores en la ciudad de Guaranda durante el año 2017"*.

Se escogió este tema para mi investigación, puesto que, a diario en la ciudad de Guaranda, como en el resto del país, la mayoría de los consumidores de bienes y servicios, desconocen sobre sus derechos para reclamar ante la autoridad competente; cuyo accionar se somete a la decisión de la administración de justicia.

Desde hace algunos años atrás se ha afirmado que el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva comprende necesariamente el acceso a la justicia de manera gratuita, y que en ningún caso los afectados pueden quedar en indefensión; por lo tanto, los derechos son plenamente justiciables y toda autoridad pública o privada debe garantizar los derechos del consumidor.

El derecho a reclamar es una potestad exclusiva de los consumidores, por lo que, debe acudir a la Defensoría del Pueblo, para poner una queja o directamente la denuncia ante el Juez de Contravenciones de las Unidades Penales o quienes hagan sus veces; con el objeto de ejercer sus derechos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; siendo necesario difundir sus derechos por medios de comunicación, mediante programas de defensa de los derechos del consumidor.

GLOSARIO DE TÉRMINOS JURÍDICOS

Es importante conocer estos conceptos, para saber quién es el sujeto que está amparado por las leyes y normativas que integran el régimen de defensa del consumidor en nuestro país y que fueron tomadas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

ANUNCIANTE. - Es la persona natural o jurídica, quien contrata una publicidad, en los diferentes medios y formas de comunicación, para que los productos, bienes o servicios, producidos por él o la empresa, sean conocidos por los habitantes de un Estado, que en lo futuro serán sus próximos consumidores o usuarios.

COMERCIANTE. - Es la persona natural, que habitualmente compra y vende, bienes o productos y tiene una relación con el área económica, comercial o mercantil, son el motor del movimiento y desarrollo de la actividad económica de un Estado, comerciante es quien compra y vende productos agrícolas en un mercado, también comerciante es la persona propietaria de un gran almacén que compra y vende bien o productos directamente al consumidor.

CONSUMIDOR. - Toda persona natural o jurídico que, como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

DERECHO DE DEVOLUCIÓN. - Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares

ESPECULACIÓN.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.

OFERTA. - Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

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

PUBLICIDAD. - La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

PUBLICIDAD ABUSIVA. - Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

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

DISTRIBUIDORES O COMERCIANTES. - Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual vende o provee al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

PRODUCTORES O FABRICANTES. - Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

IMPORTADORES. - Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

PRESTADORES. - Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

DERECHOS Y OBLIGACIONES COMPLEMENTARIOS. - Los derechos y obligaciones establecidas en la presente Ley no excluyen ni se oponen aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

INTRODUCCIÓN

Me permito ofrecer a los estudiosos y tratadistas del Derecho, un importante tema que, sin lugar a dudas, contribuirá eficazmente a ampliar los conocimientos, con relación a *"La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y, la Efectivización de los Derechos de los Consumidores en la ciudad de Guaranda durante el año 2017"*.

Desde esta perspectiva jurídica, se recabó información mediante el uso de las técnicas de acopio científico (fichas bibliográficas y nemotécnicas), que permitieron el desarrollo de la parte teórica, así tenemos:

En el Primer Capítulo, me refiero al tema de la investigación y a la problemática existente dada falta de conocimiento y capacitación sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; los consumidores desconocen ante que institución o autoridad pública, pueden presentar una queja o reclamo, denuncia o acusación particular, para hacer efectivos sus derechos como consumidor o usuario de bienes y servicios que se comercializan y ofertan en la ciudad de Guaranda.

En el Segundo Capítulo, se desarrolla el Marco Teórico, donde se da a conocer lineamientos doctrinarios y jurídicos sobre los antecedentes históricos de los derechos del consumidor, la evolución de los derechos constitucionales a partir de las Constitución de 1998 y la vigencia de los mismos a partir de la Constitución del 2008, su regulación en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; los mecanismos de control y el ejercicio de los derechos ante las autoridades competentes, tanto administrativamente como judicialmente, el procedimiento respectivo y, finalmente se trata sobre el desconocimiento de la ley y la falta de cultura de reclamo por parte de los consumidores.

En el Tercer Capítulo, me refiero al Marco Metodológico, doy a conocer sobre la metodología utilizada, que comprende los métodos, utilizados; las técnicas e instrumentos aplicados en la investigación de campo, para obtener la información tanto doctrinaria, jurídica y de opinión de profesionales del derecho, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta.

En el Capítulo Cuarto, me refiero a los resultados obtenidos de la investigación de campo, realizada a tres cientos consumidores en la ciudad de Guaranda; sobre la base de esta información sustentamos y validamos la hipótesis; la información recabada va en beneficio de la población de consumidores; para el efecto, se propone para la transferencia de resultados, un diseño de gestión para capacitación de los consumidores sobre sus derechos.

Por todo lo expuesto, se pone a conocimiento del lector el presente informe del trabajo investigativo realizado en la ciudad de Guaranda durante el período 2017 - 2018, que constituye una modesta iniciación para que vengan otros que llenen la justa aspiración de conseguir opiniones acertadas y jurídicas sobre el tema planteado.

CAPÍTULO 1.

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

El problema se origina fundamentalmente en el mismo consumidor y usuario de bienes o servicios de la ciudad de Guaranda, por su falta de preocupación por el conocimiento de sus derechos, **falta de conocimiento, capacitación sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**. En la sociedad ecuatoriana, todos somos consumidores, pese a que existen derechos constitucionales y legales, reconocidos y garantizados en la Constitución de la República del Ecuador (2008), la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), el Código Orgánico Integral Penal (COIP. 2014), cuerpos legales que contiene normativa que protegen a los consumidores y usuarios de bienes y servicios públicos o privados; pese a que los consumidores contamos con derechos, es frecuente ver a diario la violación de los mismos por parte de los proveedores, surgiendo una gran problemática jurídica social, sobre el ejercicio efectivo de los derechos del consumidor en la ciudad de Guaranda, traducido en la impunidad, lo que evidencia que la ley vigente es ineficaz e ineficiente para garantizar el respeto y goce pleno de estos derechos, siendo necesario plantear cambios que se ajusten a la realidad social del consumidor del Ecuador.

Lamentablemente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, es poco conocida, desarrollada y atendida en nuestro país, debido a la falta de autoridades especialistas en la materia y de mecanismos efectivos de tutela, tanto en la vía administrativa, como la vía judicial, lo que ha traído como consecuencia directa el desinterés por parte de los consumidores o usuarios de exigir el respeto de sus derechos reconocidos en la Constitución y las leyes vigentes.

La generalidad de ciudadanos ecuatorianos somos **víctimas permanentemente de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que somos usuarios o consumidores de bienes o servicios**.

El conocimiento y ejercicio correcto de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por partes de los abogados en libre ejercicio profesional, asociaciones de defensa del

consumidor y ciudadanía en general, garantizará una verdadera defensa de los derechos del Consumidor, tiene que redoblar su trabajo el personal de la Defensoría del Pueblo de la Provincia Bolívar, para conseguir el objetivo primordial de educar al consumidor, dándole charlas y capacitación constante sobre la citada Ley.

Para la tutela y protección de los derechos de los consumidores y usuarios, está la Constitución de la República del Ecuador (CRE), la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), y el Código Orgánico Integral Penal (COIP), sin embargo, no es suficiente para **promover el respeto y garantía real de los derechos del consumidor.**

Por lo general, los ecuatorianos pagamos por un producto o accedemos a un servicio, sin leer la información básica, sin conocer en detalle las ventajas o desventajas del bien adquirido o el acceso a un servicio público o privado.

La falta de educación de los consumidores y usuarios, respecto de sus derechos y obligaciones, limita su ejercicio y goce pleno de los mismos, así como también impide que la sociedad desarrolle un consumo responsable, ya que pese a que sus derechos se ven afectados por parte de los proveedores, no acuden a las instituciones competentes para denunciar dichas infracciones y peor aún utilizan los mecanismos de protección que la ley contempla, quedando estas infracciones en la mayoría de casos en la impunidad; elevando a diario el abuso de las empresas públicas y privadas que ofertan sus bienes y servicios en la ciudad de Guaranda.

Es una realidad que muy pocos consumidores de la ciudad de Guaranda conocen la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), y por ende los derechos y obligaciones establecidos en este cuerpo legal, así como tampoco están al tanto respecto de las obligaciones que tienen los proveedores frente a los consumidores, al momento de efectuar la oferta del bien o la prestación del servicio.

Corresponde al Estado, como principal garante de los derechos de todos sus habitantes, velar por el cumplimiento de los derechos constitucionales de los consumidores, mediante mecanismos, programas, normas y políticas eficaces de protección, reconocimiento y reparación de los mismos, cuando estos han sido vulnerados,

mediante un accionar oportuno y adecuado de las autoridades competentes. (**Art. 11 CRE**).

Los derechos de los consumidores o usuarios se encuentran expresamente reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador y Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, pero no se ha garantizado el ejercicio y respeto efectivo de sus derechos por parte de los proveedores de bienes y servicios, la situación actual y futura generan un conflicto social y económico crítico, donde se hace evidente la violación de los derechos de los consumidores.

El ciudadano Guarandeano en su diario vivir realiza relaciones de consumo, al realizar una recarga de su teléfono celular, al tomar un bus, pagar el consumo de agua, al comprar algún bien producto para satisfacer sus necesidades, etc.

La responsabilidad objetiva, el principio pro consumidor (in dubio pro consumidor) este principio hace que el consumidor tenga una suerte de compensación ante el abuso del proveedor de bienes y servicios.

La falta de educación y conocimiento de los derechos que ampara a los consumidores ha impedido la existencia una de actitud ciudadana de reclamo, frente a los desequilibrios del mercado, los abusos de los proveedores y la ausencia de control de bienes y servicios por partes de la autoridad competente.

Analizaremos las facultades de la Defensoría del Pueblo, la misma que tiene entre su función, la responsabilidad de activar el cumplimiento que los derechos fundamentales consagrados en la Constitución, o servir como mediador extrajudicial en los reclamos y las quejas que presenten los consumidores y promover la defensa de sus derechos por los mecanismos que le concede la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y su reglamento.

En la práctica da prioridad a la utilización de mecanismos alternativos de solución de conflictos a cuyo efecto realiza audiencias de mediación.

Tiene limitaciones, entre las que mencionaremos, que no cuenta con facultades suficientes para hacer una efectiva vigilancia y control de los proveedores, no tiene

capacidad de practicar pruebas más allá de las aportadas, ni tampoco puede sancionar las conductas violatorias de derechos por parte de los proveedores.

La Defensoría del Pueblo, tiene la obligación de difundir y socializar los derechos de los consumidores y usuarios, para que se reduzca el alto porcentaje de consumidores y usuarios; desconocen de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, de cómo y ante qué autoridad realizar el reclamo de sus derechos.

1.1. Formulación del Problema

¿Cómo la falta de educación y conocimiento sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, por parte de los consumidores y usuarios de bienes y servicios de la ciudad de Guaranda, está afectando la efectivización de sus derechos?

1.2. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Promover el conocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en los consumidores y usuarios de bienes o servicios de la ciudad de Guaranda, de esta manera se garantiza la efectivización de sus derechos, durante el año 2017.

Objetivos Específicos.

- Realizar un análisis jurídico sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los mecanismos legales para la efectivización de los derechos del consumidor en la Ciudad de Guaranda.
- Impulsar procesos de educación del consumidor en la ciudad de Guaranda, resaltando la importancia de la tutela de sus derechos garantizados en la Constitución de la Republica, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y más leyes conexas vigentes.
- Impulsar la cultura del reclamo en los consumidores y usuarios de la ciudad de Guaranda, para que exijan el respeto de sus derechos constitucionales y legales, ante la violación de sus derechos por parte de los proveedores de bienes y servicios en la ciudad de Guaranda.

1.3. Justificación

La realización de este trabajo de investigación es muy necesario, para saber la situación actual de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, investigar si se están respetando sus derechos frente a los abusos de los proveedores en la ciudad de Guaranda, durante el año 2017; investigar cómo se está aplicando la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediante quejas propuestas ante la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Bolívar, la atención y trámite que se está dando en esta institución ante los reclamos por parte de la ciudadanía guarandea.

Con el desarrollo de esta investigación se sabrá el porcentaje de quejas o denuncias sobre la vulneración de los derechos de los consumidores y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por parte de los proveedores en la ciudad de Guaranda, durante el año 2017.

Se justifica esta investigación, porque mediante la encuesta dirigida a una fracción de la población de la ciudad de Guaranda, se obtendrán resultados sobre el conocimiento de sus derechos que están amparados y garantizados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Se justifica la investigación en la medida que se conoce que existen situaciones en las cuales se demuestra falta de conocimiento sobre los derechos de los consumidores y de cómo acceder a la justicia ordinaria, mediante acciones administrativas y/o judiciales, como también los métodos alternativos para solucionarlos; los que deben ser identificados en la realidad, a partir del cual será posible recomendar y adoptar acciones correctivas a efectos de concienciar a la ciudadanía para que ejerza adecuadamente sus derechos y termine el desconocimiento tanto del proveedor y/o consumidor.

El presente estudio es de interés, para determinar los datos estadísticos, sobre el conocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por parte de los consumidores, usuarios de bienes y servicios en la ciudad de Guaranda, durante el año 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes históricos del derecho del consumidor

Desde los inicios de la humanidad los seres humanos tuvieron siempre la necesidad de consumir productos como forma primordial de supervivencia. Los derechos del consumidor están íntimamente ligados con el comercio, entre los primeros núcleos humanos van apareciendo los antiguos pueblos existentes en la época de inicios de la humanidad, el comercio se inició por tierra, con caravanas de mercaderes con la utilización de animales (camellos, caballos y burros), para portear las mercaderías y luego con la navegación se empezó a comercializar por mar.

El Imperio Romano, ubicado estratégicamente en la parte occidental del mar mediterráneo, mediante el comercio marítimo empezó a comercializar con África (Cerdeña), Sicilia (parte ocupada por los Cartagineses), Grecia, el comercio consistía especialmente de esclavos traídos de Cartago. **(Huet Pedro, 2007, pág. 125).**

Las normas dirigidas a proteger a los consumidores tienen el privilegio de ser la rama más antigua, el origen de algunas normas de protección al consumidor en el antiguo Derecho Romano. Por ejemplo: en el Digesto de Justiniano, se distingue entre el que, a sabiendas o con ignorancia, vendió ganado enfermo o madera defectuosa. El primero, nos dice Ulpiano, el que sabiendo se calló y engañó al comprador, habrá de responderle de todos los perjuicios, que el comprador hubiere experimentado por aquella compra". **(Araujo Morales, Cristian, 2005, pág. 33).**

El nacimiento de la moderna responsabilidad por productos defectuosos, fue el explosivo desarrollo de la Protección al Consumidor a fines de la década de los 50 y principios de los 60. Es a partir de este momento que efectivamente se masifica la producción y el consumo. De la mano de estos fenómenos económicos se transforma la manera en que los consumidores y proveedores interactúan. Se pasa de relaciones o

tratos directos a transacciones estandarizadas y despersonalizadas, por medio de máquinas expendedoras o, más recientemente, por medios electrónicos. Es por ello que en estas últimas décadas se desarrollan los pilares fundamentales de la Protección al Consumidor como son la responsabilidad objetiva del proveedor, la obligación de retirar los productos que ponen en el mercado cuando éstos conlleven riesgos injustificados o no advertidos, así como el ofrecimiento de garantías implícitas, todas las cuales se aplican hoy en día.

La defensa directa del consumidor quedo definitivamente plasmada en un discurso que el Presidente Kennedy dirigió al Congreso estadounidense el 15 de marzo de 1962, (<https://es.scribd>, 2018), en el que hizo hincapié en el hecho de que los consumidores constituían el único grupo económico importante que no está eficazmente protegido, enunció los siguientes principios básicos:

- Derecho a la protección y a la seguridad
- Derecho a ser informado
- Derecho a la libre elección
- Derecho a ser escuchado

Veintiún años después de esta histórica presentación, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, declaró el 15 de marzo como el "Día Mundial de los Derechos del Consumidor", que fue celebrado por primera vez en 1983. Asimismo, la "ONU", adoptó los lineamientos generales para la protección de los consumidores a nivel mundial a partir de 1985.

A mediados de la década de los 70, la mayoría de los países desarrollados ya habían expedido leyes y adoptadas medidas de protección, destinadas a dar tutela a los derechos de los consumidores.

Los derechos constitucionales dirigidos a proteger y amparan los derechos de los consumidores en el Ecuador, han ido evolucionando desde el año 1996. Una reforma constitucional a la Carta Magna, que entró en vigencia en la Constitución Política del Ecuador en el año 1996 y en la Constitución Política del Ecuador del año 1998, que amplía el marco protector en favor de los consumidores y usuarios, se incluyen a los

servicios públicos, como objeto de protección y por lo tanto abre la posibilidad para que los consumidores realicen reclamos por deficientes servicios públicos básicos prestados por el Estado, como, energía eléctrica, agua potable, alcantarillado.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), protege y ampara de manera clara y eficaz los derechos de los consumidores, ante los proveedores que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, quienes tendrán una responsabilidad civil y penal, por la prestación del servicio que sean de mala calidad o deficientes, o malas condiciones del producto que no sea apto para el consumo humano.

El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

La Ley de Defensa del Consumidor "LODC", fue publicada en el Registro Oficial 520, de fecha 12 de septiembre de 1990, fue creada para garantizar la protección de los derechos del consumidor de bienes o usuario de servicios públicos o privados.

La citada Ley fue derogada con la vigencia de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, "Ley 2000-21", publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 116 de fecha 10 de Julio de 2000, última modificación de fecha 16 de enero del 2015; que es tema de estudio y análisis del presente proyecto de investigación.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1. Derechos del consumidor en la Constitución de 1998

La Asamblea Constituyente de 1998, se encargó de expedir la Constitución Política del Ecuador del año (1998), bajo un amplio marco protector en favor de los consumidores y usuarios.

La Carta Suprema del año 1998, reconoce los derechos civiles, Art.- 23 numeral 7.- establece. - *"Sin perjuicio de los derechos establecidos en esta Constitución y en los instrumentos internacionales vigentes, el estado reconocerá y garantizará a las personas" los siguientes derechos:*

"El derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad, a elegir con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características." (Art. 23. CPE).

La Carta Suprema del año 1998, amplía los derechos de los consumidores en el Ecuador, se incluye a los servicios públicos, como objeto de protección, por lo tanto, abre la posibilidad para que los consumidores realicen reclamos por deficientes servicios públicos básicos prestados por el Estado, como: luz, agua potable, alcantarillado.

Por primera vez en la historia constitucional del Ecuador, surgen los derechos colectivos, entendiéndose que estos derechos no son atribuibles a personas individualmente, sino que se reconocen estos derechos a un colectivo con características especiales.

A los derechos colectivos se los ha dividido en:

1. Pueblos indígenas, negros o afro ecuatorianos.
2. Medio ambiente.
3. Consumidores.

Al momento que se incluye a los consumidores dentro de esta categoría, significa que se está hablando de consumidores o usuarios, y por lo tanto se hace referencia a toda la población de consumidores en el Ecuador.

En la Constitución Política del Ecuador del año 1998, en la Sección tercera del Capítulo de los Consumidores, señala: *“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, fuerza mayor, y las sanciones por la violación es estos derechos”.* (**Art. 92 CPE., 1998**).

Además, establece responsabilidad civil y penal para las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo por las condiciones del producto ofrecido o de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta; también se instituye la obligación del Estado tanto para auspiciar la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, como para la adopción de medidas de protección para el cumplimiento de sus objetivos. (**Constitución Política del Ecuador, 1998**).

De la normativa constitucional se reconoce una protección a favor de los consumidores y, por otro lado, se establece una responsabilidad civil o penal en contra de los proveedores sean públicos o privados.

El Estado y las entidades seccionales autónomas responden civilmente por los daños y perjuicios causados a los consumidores o usuarios, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

También en este inciso se protege al consumidor y responden civilmente por daños y perjuicios causados a usuarios, por la negligencia y descuido por parte del Estado, Instituciones públicas y Municipalidades que presten el servicio público, como es servicio de agua potable y alcantarillado, específicamente en la ciudad de Guaranda, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, a través de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPAG), presta el servicio de agua

potable y alcantarillado en la ciudad de Guaranda, de darse un servicio de mala calidad, los usuarios tenemos el derecho de reclamar y la EMAPAG, sería responsable civilmente por esto.

A lo relacionado a que el Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos. Estas asociaciones son de suma importancia para la defensa de los derechos de los consumidores, sea real y eficaz, también se dé cumplimiento a Ley Orgánica de Defensa del Consumidor “LODC”, y se acceda a la justicia.

2. Derechos del Consumidor en la Constitución de la República del año 2008.

El 20 de octubre del 2008, se expidió la Constitución de la República del Ecuador, con naturaleza garantista y de tutela de derechos y se concentra en el Título II, Capítulo Tercero, Sección Novena: Arts. 52 al 55, los Derechos de las Personas usuarias y consumidores, estableciendo los derechos y mecanismos para su protección, la obligatoriedad del Estado para responder por las vulneraciones que se presentaren, establece el derecho de asociación como mecanismo de exigibilidad y promoción de derechos.

Esta Constitución consagra las atribuciones de la Defensoría del Pueblo para la protección y tutela de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, fundamentalmente en cuanto a los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados; investigación y resolución, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Título II, Sección Tercera, Capítulo Tercero, Sección Novena, garantiza los derechos económicos, sociales y culturales de los consumidores y usuarios; específicamente en los artículos 52 al 55, se contempla el derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características; de igual manera, los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores y consumidoras; las sanciones por las violaciones a estos derechos, como las reparaciones e indemnizaciones por deficiencias.

Nosotros como consumidores y con nuestra capacidad de decisión, debemos precautelar nuestros intereses económicos, y sociales, no hay que permitir que seamos objeto de burlas y estafas, con las grandes publicidades que diariamente se ventilan en los diversos medios de comunicación.

Hoy por hoy estamos obligados, y de una manera extraña también acostumbrados, a vivir en un mundo rodeado de anuncios publicitarios, aunque en algunas ocasiones sean molestos; las más de las veces lo único que hacemos es acostumbrarnos a que la publicidad, como forma de comunicación comercial, esté presente en todos los espacios de la vida cotidiana, convirtiéndose en un poder de convencimiento para que el consumidor adquiera productos con excelentes precios, pero de una mala calidad, ocasionando un perjuicio económico y, de ser el caso de salud.

En el Capítulo Quinto. - Función de Transparencia y Control Social, Sección Quinta, de la Carta Magna, se refiere a la Defensoría del Pueblo, como un organismo estatal que tiene como función la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país (**Art. 215 CRE., 2008**). Son atribuciones constitucionales de dicha entidad, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

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

3.- Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre las acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

Es muy importante para nuestra investigación, el conocimiento y la aplicación correcta de este derecho constitucional. La Defensoría del Pueblo tiene como misión la protección y tutela de los derechos de todos los habitantes del Ecuador y también de nuestros hermanos ecuatorianos que viven en diferentes países del Mundo; tiene la misión de patrocinar de oficio y a petición de parte los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados; investigar y resolver sobre

las acciones u omisiones de las Instituciones públicas, Gobiernos Autónomos Descentralizados (Municipios), que prestan servicios públicos.

En el Título VI. - Régimen de Desarrollo. Capítulo Tercero de la Carta Política del Ecuador; se refiere a la Soberanía Alimentaria, que constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiados de forma permanente. (**Art. 281 CRE., 2008**).

Por mandato constitucional es responsabilidad del Estado:

- Fortalecer el desarrollo de organizaciones y redes de productores y de consumidores, así como la de comercialización y distribución de alimentos que promueva la equidad entre espacios rurales y urbanos.

La Soberanía Económica y las Políticas económicas, constituyen el sistema económico social y solidario, reconoce al ser humano como sujeto y tiene como fin propender a una relación dinámica y equilibrada entre la Sociedad, Estado y Mercado, en armonía con la naturaleza y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. (**Art. 282 CRE**).

El Sistema económico está integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, se regula de acuerdo con la ley e incluye a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Según la Constitución de la República, la política económica tiene los siguientes objetivos. (**Art. 284 CRE**):

- Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
- Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
- Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.

Las medidas cautelares previstas en la Norma Suprema, tienen como objetivo principal proteger de manera directa los derechos constitucionales, ya sea evitando o haciendo

cesar la violación o amenaza de violación de un derecho, pudiendo ser estas solicitadas de manera conjunta o independiente a las acciones constitucionales de protección de derechos. Así lo determinan tanto el artículo 87 de la Constitución de la República, como el artículo 26 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.

Dentro de los derechos fundamentales del consumidor y/o usuario, se tiene los siguientes:

Todos los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con plena libertad; además a contar con una información precisa y no engañosa sobre los bienes y productos ofertados. (**Art. 52 CRE., 2008**).

Por mandato constitucional, se establece que mediante ley se debe desarrollar los derechos del consumidor y establecer: mecanismos de control de calidad; procedimientos de defensa de los consumidores; sanciones por vulneración de los derechos del consumidor; reparación e indemnización por deficiencia, daños o mala calidad de bienes y servicios; y, por paralización de los servicios públicos salvo los casos de caso fortuito o fuerza mayor; de ahí que se prohíbe la paralización del servicio público. (**Art. 52 CRE., 2008**).

El consumidor y/o usuario tiene derecho a que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos incorporen sistemas de medición de satisfacción del servicio brindado y en base a ello establecer sistema de atención y reparación. El Estado es quién responde civilmente por los daños y perjuicios causados a los consumidores y/o usuarios por la negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén bajo su cargo y por la carencia del servicio si ha sido pagado. (**Art. 53 CRE., 2008**).

El consumidor y/o usuario tiene derecho a demandar civil o penalmente a las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, cuando presten un servicio deficiente, por la calidad defectuosa del producto, cuando las condiciones ofrecidas no estén de acuerdo con la publicidad o con la descripción del producto; es decir por la publicidad engañosa.

Por mandato constitucional, las personas son responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, especialmente si pone en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Art. 54 CRE., 2008).

Los consumidores y/o usuarios tienen derecho a constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos fundamentales, que les representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas; sin embargo, no está obligado a que se asocie para hacer valer sus derechos. (Art. 55 CRE., 2008).

Por mandato constitucional los derechos consagrados en la Constitución pueden ser ejercidos, promovidos y exigidos de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes, quienes están obligados a garantizar su cumplimiento; es decir, el consumidor y/o usuario puede ejercer sus derechos fundamentales de manera individual o colectivamente a través de las asociaciones de defensa del consumidor, ante la Defensoría del Pueblo, como órgano de derecho público que tiene jurisdicción nacional, cuya misión es la de proteger y tutelar los derechos de los ciudadanos ecuatorianos dentro del territorio ecuatoriano y fuera de él.

3. Derechos del consumidor en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor "LODC", publicada en el Registro Oficial No. 116 de fecha 10 de Julio del 2000, derogó a la Ley de Defensa del Consumidor, del año 1990, que fue creada para garantizar la protección de los derechos del consumidor de bienes o usuario de servicios públicos o privados.

Antes de la vigencia de la Ley de Defensa del Consumidor de 1990, el consumidor se encontraba desamparado y en indefensión, ante los abusos de los proveedores en el Ecuador, a partir de la vigencia de dicho cuerpo jurídico, se empieza a defender y proteger los derechos de los consumidores y usuarios en el Ecuador; en un inicio la Constitución Política del Ecuador (1996), señaló: *“derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como a estar informado sobre su contenido y características”*. (Art. 22 numeral 3 CPE., 1996). Actualmente recogido y ampliado por la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, que dispone: *“Se reconoce y garantizará a las personas: (...). 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”. (Art. 66, numeral 25. CRE., 2008).

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), ha sufrido ciertas reformas dada la vigencia de la Constitución de la República del Ecuador (2008), y dada la expedición de otras normas jurídicas; sin embargo, hay que señalar que dicha Ley 2000-21, tiene como fundamento jurídico las disposiciones constitucionales previstas en la Constitución Política del Ecuador publicada en el año de 1998, siendo necesario que la Asamblea Nacional, órgano con poder normativo, expida una nueva Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que guarde conformidad con los principios, derechos y garantías establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, vigente desde el 20 de octubre del año 2008.

Además, es necesario indicar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), fue declarada orgánica por el Congreso nacional mediante Resolución R-22-058, publicada en el Registro Oficial No. 280 del 08 de marzo del 2001, con base en la Disposición Transitoria Vigésima Segunda de la Constitución Política de 1998.

Por mandato del art. 52 de la Constitución de la República, norma suprema, se debe desarrollar en la Ley los derechos de los consumidores y/o usuarios; y, acudiendo a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor vigente desde el 10 de julio del 2000, encontramos que son derechos del consumidor, a más de los establecidos en la “Constitución”, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Tiene derecho a que el Estado proteja su vida, salud y brinde seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacer sus necesidades fundamentales y a tener acceso a los servicios básicos, como luz, agua potable, alcantarillado, entre otros.

Tiene derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios de óptima calidad, que sean competitivos a fin de garantizar el derecho a elegir con libertad y seguridad.

Tiene derecho a recibir servicios públicos de óptima calidad.

Tiene derecho a ser informado de manera adecuada, veraz, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofertados; a ser informado sobre el precio, características del producto, la calidad del mismo, sobre las condiciones de contratación y demás consideraciones, incluso debe incluir los riesgos que puede ocasionar.

Tiene derecho a recibir un buen servicio y trato, transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte del proveedor del bien o servicio.

Tiene derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva; sobre ventas imponibles o desleales.

Tiene derecho a recibir educación sobre el consumo responsable y la difusión adecuada de sus derechos.

Tiene derecho a recibir una indemnización o reparación por daños y perjuicios, por deficiencia y mala calidad del producto o servicio.

Tiene derecho a que el Estado auspicie la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios; y a ser consultado para la expedición o reforma de una norma jurídica que afecte sus derechos.

Tiene derecho de acceder a mecanismos efectivos de tutela administrativa y judicial para el ejercicio pleno de sus derechos, que conlleven a una adecuada prevención, sanción y reparación de los mismos.

Tiene derecho a plantear las acciones administrativas y/o judiciales que le franquea la Ley.

Tiene derecho a que las empresas o establecimiento lleven un libro de reclamos que estén a disposición del consumidor, a fin de que pueda anotar su reclamo.

Los derechos previstos en LODC., son de orden público y de carácter social, por ser una Ley Orgánica prevalece sobre las demás leyes ordinarias (**Art. 1 LODC., 2000**), así lo establece el art. 425 de la Constitución de la República del Ecuador, en aplicación del orden jerárquico de las normas jurídicas, establecida de la siguiente manera:

- La Constitución
- Los tratados y convenios internacionales
- Las leyes orgánicas
- Las leyes ordinarias
- Las normas regionales y las ordenanzas distritales
- Los decretos y reglamentos
- Las ordenanzas
- Los acuerdos y las resoluciones
- Los demás actos y decisiones de los poderes públicos

El objetivo primordial de la citada ley es: normar las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores, y, proteger los derechos de los consumidores, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de comercio entre las partes que intervienen. (**Art. 1 LODC., 2000**).

Los derechos del consumidor hace referencia especialmente a los derechos humanos como: protección a la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, derecho a que los proveedores públicos o privados ofrezcan bienes y servicios de óptima calidad, garantizando el buen vivir y también derechos Constitucionales de los usuarios y consumidores establecidos en el artículo 66, numerales 25, artículos 52, 53 y 54 de la Constitución de la Republica que fueron citados anteriormente y que guardan conformidad de una u otra manera con los derechos previstos en la LODC vigente.

3.1. Obligaciones de los consumidores

Así como tienen derechos los consumidores también tiene obligaciones que cumplir dentro de la relación comercial o en la prestación de servicios públicos; entre estas obligaciones la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, señala:

- Es deber del consumidor propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios.
- El consumidor debe preocuparse por la no afectación del medio ambiente por el consumo de bienes y servicios que resulten peligrosos.

- El consumidor está obligado a evitar cualquier riesgo que afecte a su salud o su vida y la de otros por el consumo de bienes y servicios lícitos.
- Es deber del consumidor informarse de manera responsable sobre las condiciones del uso de bienes y servicios a consumir.

Estas obligaciones están previstas en el artículo 5 de la citada LODC y que son de estricto cumplimiento por parte del consumidor, a fin de que ejerza su pleno derecho de defensa siempre que haya observado sus obligaciones.

3.2. Regulación de la publicidad y su contenido.

Para proteger los derechos del consumidor la ley ha prohibido todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, que inducen a comprar un bien, que afectan los intereses económicos y derechos del consumidor, cometen infracción los proveedores a la LODC, cuando en la publicidad de informa del producto ofertado dice ser fabricado país origen Estados Unidos de Norte América (USA), pero en la etiqueta, empaque, envoltura u otras recipientes y formas de expendio de venta dice ser fabricado en China.

Los beneficios y consecuencias del uso del bien o la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago y costos del crédito. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantía del bien o servicio para los bienes que fueron adquiridos o satisfacción de alguna necesidad del consumidor o usuario.

Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, pesos y medidas de acuerdo a la naturaleza del producto ofertado. Los datos y la información general expuesta en las etiquetas y publicidad relacionada a los bienes o servicios ofertados se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida que se aplican en el Ecuador.

En lo que se refiere a la Garantía, los proveedores de bienes de naturaleza durable como: vehículos, electrodomésticos, mecánicos, electrónicos, deben tener obligatoriamente una garantía cubierta por el proveedor.

En la rotulación mínima de alimentos, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán exhibir en el rotulado del producto, obligatoriamente, la siguiente información: a) nombre del producto, b) marca comercial, c) identificación del lote, d) razón social de la empresa, e) contenido neto, f) número de registro sanitario, g) valor nutricional, h) fecha de expiración o tiempo máximo de consumo, i) lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones, j) precio de venta al público, k) país de origen, l) indicación si se trata de un alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

Los consumidores tenemos derecho, a la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, como también a la reparación gratuita del bien, cuando no sea posible su reposición, tendrá derecho a la devolución del dinero pagado, la devolución deberá realizarse en un plazo no mayor a 30 días. En los siguientes casos:

- 1.- Cuando el bien o producto que se ha adquirido con determinada garantía y dentro del plazo que cubre la garantía se produce deficiencias o fallas del bien garantizado.
- 2.- Cuando el producto adquirido, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, no sean aptos para el consumo humano.
- 3.- Cuando el contenido neto de un producto adquirido, es menor al que indica en el envase.

Ante el requerimiento de información por parte de la autoridad competente, si el proveedor no entregue la información solicitada o a su vez la información es falsa, el proveedor será sancionado con una multa de 500 a 5.000 dólares de los Estados Unidos de América.

3.3. Responsabilidades y obligaciones del Proveedor.

Es obligación de todo proveedor de bienes y servicios, entregar al consumidor información veraz, clara, completa, de modo que el consumidor pueda realizar una elección adecuada. **(Art. 17 LODC., 2000).**

Todo proveedor está en la obligación de entregar, eficientemente el bien o servicio, de acuerdo a lo acordado de mutuo acuerdo con el consumidor. El proveedor tiene la obligación de dar a conocer los precios finales de los bienes que expendan y de los servicios que ofrezcan. **(Art. 18 LODC., 2000).**

Las droguerías, farmacias o boticas, tiene la obligación de exhibir de manera visible, el valor final impreso en cada uno de los medicamentos. Además, el proveedor está obligado a entregar factura del negocio o compra realizada.

Cuando un bien adquirido presente defectos imputables al proveedor, el consumidor tendrá derecho, dentro de 90 días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior de 30 días, sin perjuicio de la indemnización que corresponda. **(Art. 22 LODC., 2000).**

Cuando el Estado ecuatoriano sea condenado a pagar una suma de dinero por la violación e inobservancia de los derechos consagrados en la LODC por partes de algún funcionario público, el Estado tendrá derecho repetir contra dicho funcionario la devolución del dinero pagado. **(Arts. 28 y 29 LODC., 2000).**

Las acciones civiles establecidas en Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, prescriben en un plazo de 12 meses contados a partir de la fecha en que se recibió el bien o terminado de prestar el servicio público o privado. Si el proveedor ha otorgado garantía del bien mayor a 12 meses, se regirá la prescripción a esta garantía. **(Art. 21 LODC., 2000).**

Las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios, están obligadas a entregar servicios eficientes, de calidad, continuos, oportunos y permanentes y a precios justos. **(Art. 32 LODC., 2000).**

Los deberes y obligaciones de las partes deberán constar en el contrato, las modificaciones, condiciones, deberán ser conocidas por las dos partes, proveedor y consumidor. Además, el consumidor tiene derecho conocer sobre la existencia de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. **(Art. 33 LODC., 2000).**

En caso de seguro de vida, su monto nunca podrá ser menor a lo establecido en el Código de Trabajo; las empresas públicas que entregan servicios domiciliarios deberán contar con una oficina y un registro de reclamaciones, estos reclamos deberán ser atendidos y resueltos dentro de plazo razonable.

Todos los instrumentos y la unidad de medición deberán ser legalmente reconocidas y autorizadas, por la autoridad competente, las empresas proveedores garantizarán al consumidor el control individual de los consumos.

Las facturas deberán ser entregadas a los usuarios en un plazo no menor de 10 días con anticipación a su vencimiento. Cuando un consumidor de un servicio público domiciliario, considere que existe facturación excesiva en la planilla de un mes, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses inmediatos anteriores, para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar el reclamo hasta dentro de los 10 días posteriores al vencimiento de la planilla o factura, las correspondientes a a] periodo de los 6 meses inmediatos anteriores al reclamo realizado por el consumidor. **(Art. 39 LODC., 2000).**

La empresa proveedora dispondrá de un plazo de 30 días a partir de la presentación del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales que le correspondan. Mientras se dé trámite al reclamo presentado por el consumidor, la empresa proveedoras de servicios públicos domiciliarios está obligada a seguir entregando el servicio sin interrupción.

Los contratos de adhesión deberán cumplir algunos requisitos, para ser considerados legales **(Art. 41 LODC., 2000):**

- a) Deberá estar redactado con letras claras un tamaño de fuente de 10 puntos.

- b) Términos claros y comprensibles.
- c) Antes de la celebración de un contrato, el proveedor deberá entregar el contrato formulado, para ser leído y analizado por el consumidor.
- d) Los contratos de adhesión escritos con tamaño de fuente menor a 10 puntos, estos se entreveran como no escritos.
- e) Las partes tienen derecho a que se les entregue copias debidamente firmadas y sumilladas de los contratos y de sus anexos.
- f) Deberán estar escritos en idioma castellano, las cláusulas que no cumplan este requisito, no producirán ningún efecto legal en contra del consumidor.

Las cláusulas contractuales prohibidas (**Art. 43 LODC., 2000**), son nulas de pleno derecho y no producirán ningún efecto legal cuando:

- a) Exoneren o limiten la responsabilidad de los proveedores, por vicios de cualquier naturaleza de los bienes y servicios prestados por los proveedores.
- b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- c) Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación
- d) Permitir al proveedor la variación del precio o de cualquier condición del contrato.
- e) Autorizar de manera exclusiva al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho a favor del consumidor que nazca de la relación contractual.
- f) Se incluyan en el contrato, espacios en blanco que no hayan sido llenados antes que se firme el contrato.
- g) Cuando impliquen renuncia de derechos procesales establecidos en la LODC., por parte del consumidor,
- h) Cláusulas que causen indefensión al consumidor.

En los contratos de adhesión referentes a la prestación de servicios como: telefonía celular, televisión satelital o por cable, medicina preparada, el consumidor podrá unilateralmente dar por terminada dicha relación contractual en cualquier tiempo, previa notificación por escrito al proveedor con 15 días de anticipación previa a la finalización del mes en curso. (**Art. 44 LODC., 2000**).

Los consumidores que adquieran bienes o servicios por los siguientes medios, gozan del derecho de devolución (**Art. 45 LODC., 2000**):

- a) Teléfono
- b) Televisión
- c) Catalogo
- d) Internet
- e) A domicilio

El derecho de devolución deberá ser ejercido dentro de los 3 días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando su naturaleza lo permita y el estado del bien sea el mismo al que se lo entrego.

3.4. Mecanismos de control de especulación

La Ley Orgánica de Defensa del consumidor prohíbe la especulación y cualquier actividad desleal que produzca el alza indiscriminada de los precios de bienes o servicios. El INEC elaborara mensualmente el índice de inflación, el índice de precios al productor y el índice de precios al consumidor, en base a criterios netamente técnicos. (**Arts. 51 al 54 LODC., 2000**).

El control de para evitar procesos de especulación lo realizan:

- a) Intendentes de Policía.
- b) Comisarios Nacionales.
- c) Demás autoridades competentes.

Quienes pueden pedir el control de la especulación:

- a) Cualquier persona
- b) De oficio las autoridades competentes.

Son prácticas abusivas y prohibidas de mercado (**Art. 55 LODC., 2000**), y están absolutamente prohibidas al proveedor las siguientes:

1. Condicionar la venta de un bien a la compra de otro o la contratación de un servicio.
2. Rehusar atender al consumidor cuando su stock lo permita.
3. Enviar cualquier bien o servicio sin que el consumidor lo haya solicitado.
4. Aprovecharse dolosamente de la edad, salud, instrucción o capacidad del consumidor, para venderle determinado bien o servicio.
5. Poner en el mercado productos u ofertar la prestación de un servicio que no cumplan con las normas técnicas y calidad.
6. Aplicar fórmulas de reajustes diversos a las legales o contractuales.
7. Dejar de fijar plazo para el cumplimiento de sus obligaciones.
8. El redondeo de tiempo para efectivizar el cobro de intereses, multas y otras sanciones económicas en tarjetas de crédito y préstamos bancarios.

Cuando se trate de productos cuyo uso resultare potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores (**Art. 57 LODC., 2000**), el proveedor deberá incorporar instructivos anexos con advertencias y también indicación para que su uso se realice con mayor seguridad.

Para la venta de:

- a) Bebidas alcohólicas
- b) Cigarrillos y otros derivados del tabaco
- c) Productos nocivos para la salud

Deberá expresarse claramente, visible y notablemente la indicación de que su consumo es peligroso para la salud. Luego de comprobado la peligrosidad o toxicidad de un producto destinado al consumo humano, la autoridad competente dispondrá el retiro inmediato de dicho bien o productos del mercado y la prohibición de su comercialización.

El INEN es la institución que determina la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del servicio público como privado, deben someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas.

El registro sanitario y los certificados de venta libre de alimentos son otorgados según la Ley Orgánica de Salud, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 423 de fecha 22 de diciembre del 2006, que derogó al Código de la Salud, al que hace referencia el artículo 65 de la LODC., siendo necesario que el legislador revise esta ley y la actualice con relación a la vigencia de la Constitución (2008) y demás leyes conexas expedidas con posterioridad a la norma suprema.

3.5. Asociación de Consumidores

Para la defensa del consumidor se ha desarrollado la Asociación de Consumidores, y está constituida por personas naturales y jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, político, religioso, cuyo objetivo es la protección de los derechos de los consumidores. (**Art. 61 LODC., 2000**).

La LODC establece los siguientes requisitos (**Art. 62 LODC., 2000**), para crear las asociaciones de consumidores:

1. Obtener personería jurídica en el Ministerio de Bienestar Social¹.
2. Conformarse con un número no menor de 50 miembros.
3. No incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades comerciales.
4. Mantenerse al margen de actividades comerciales, religiosas y políticas.
5. No perseguir fines de lucro.
6. No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones.
7. No realizar una explotación comercial selectiva en la información y consejos que ofrezcan a] consumidor.

4. Defensoría del Pueblo para protección de derechos del consumidor

¹ NOTA. - La LODC se refiere al Ministerio de Bienestar Social, actualmente es el Ministerio de Inclusión Económica y Social "MIES"; por lo tanto, es necesario que el legislador revise esta ley y la adecue con la normativa vigente, a fin de garantizar la seguridad jurídica.

El Congreso Nacional del Ecuador expide en el año de 1997, la Ley de la Defensoría del Pueblo, atendiendo al Derecho Constitucional y las modernas doctrinas de la Ciencia Política que crean la figura jurídica del Defensor del Pueblo, como el órgano idóneo para la promoción, tutela y defensa de los derechos humanos.

La mencionada ley fue declarada orgánica por el Congreso nacional mediante Resolución No. 22-058, publicada en el Registro Oficial No. 280 del 8 de marzo del 2001, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Vigésima Segunda de la Constitución Política de 1998.

La Constitución de la República del Ecuador vigente (**Art. 214 CRE., 2008**), señala que, la Defensoría del Pueblo es un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personería jurídica y con autonomía administrativa y financiera; se estructura de manera desconcentrada para el efecto se cuenta con delegados para cada provincia y en el exterior; normativa constitucional que guarda conformidad con lo señalado en el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

Las funciones que cumple la Defensoría del Pueblo están previstas en el Art. 215 de la Constitución y desarrolladas en el artículo 2 de la citada ley.

Es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y quejas, que presentan los consumidores, cuando se consideren que los derechos Constitucionales y legales de los consumidores se han vulnerado.

La Defensoría del Pueblo puede promover la mediación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, siempre que dicha infracción no se refiera a un asunto penal. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Art.81, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), el consumidor podrá acudir en cualquier tiempo a la instancia judicial o administrativa que le corresponda según el caso.

El informe emitido por la Defensoría del Pueblo, será apreciado por el juez competente de acuerdo a su sana crítica. Además, el Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de contravenciones con el fin de solicitar el inicio del proceso.

Son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones cometidas a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por los proveedores, en primera instancia por el juez de contravenciones de la respectiva jurisdicción o quienes hagan sus veces y en caso de apelación la competencia tiene el juez de lo penal de la respectiva jurisdicción.

4.1. Trámite administrativo

La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece en el Título III, Capítulo II, el Procedimiento Administrativo para iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte las investigaciones que realice el Defensor del Pueblo o sus delegados; para el esclarecimiento de los hechos, cuando exista una posible inobservancia a los derechos individuales y colectivos de los consumidores que protege la Constitución, la ley y los Instrumentos y Convenios Internacionales del que forma parte el Ecuador.

El trámite según la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (LODP., 2001), es el siguiente:

La queja se presentará ante el Defensor del Pueblo en forma individual o colectiva, formuladas por escrito o verbalmente, las cuales deben reducirse a escrito, y contendrán la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos. **(Art. 15 LODP., 2001).**

En caso de quejas sobre hechos que afecten a la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas, y de ser fundadas se tomara acciones inmediatas para suspender y evitar daños y peligros graves. **(Art. 16 LODP., 2001).**

Recibida la queja, se procederá a su trámite o rechazo que se hará por escrito de manera motivada. Luego se notificará a los presuntos responsables de las acciones u omisiones materia de la queja, para que contesten en un plazo de ocho días, prorrogables por ocho días más bajo advertencia de la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja. **(Art. 17-19 LODP., 2001).**

Se convocará a audiencia pública para que las partes involucradas formulen las alegaciones que consideren pertinentes. De sus deliberaciones y resoluciones se dejará constancia resumida en acta escrita firmada por el funcionario que hubiere realizado la audiencia y por el servidor público de la Defensoría designado como Secretario.

Concluida la investigación, y si no se ha llegado a una solución de mutuo acuerdo, el funcionario competente emitirá resolución motivada sobre la queja, desechando o acogiendo el reclamo en forma total o parcial.

Según el Reglamento Orgánico Funcional de la Defensoría Pública, publicado en el Registro Oficial No. 74 del 25 de noviembre de 2009, que guarda conformidad con los principios, derechos y garantías reconocidos en la actual Constitución de la República del Ecuador (2008), se establece la nueva estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo con sus correspondientes funciones.

Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), establece la competencia y procedimiento a seguir, así tenemos:

La Defensoría del Pueblo tiene competencia para conocer y pronunciarse de manera motivada sobre los reclamos y quejas del consumidor; en el procedimiento puede promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que no se refiera a una infracción penal; dejando a salvo el derecho que le asiste al consumidor para acudir directamente a la instancia judicial o administrativa que corresponda. **(Art. 81 LODC., 2000).**

En lo previsto al procedimiento que debe seguirse en la Defensoría del Pueblo, se debe seguir el procedimiento previsto en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, antes indicado; acotando que, una vez concluido el procedimiento, si las partes no llegan a un acuerdo, la Defensor del Pueblo debe elaborar un informe en base al cual debe solicitar a la autoridad competente la iniciación del proceso investigativo para la imposición de la sanción prevista en la Ley.

El Defensor del Pueblo puede acudir ante el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción o ante quien haga sus veces, a fin de solicitar el inicio respectivo del procedimiento expedito para juzgar las contravenciones penales.

5. Juzgados de Contravenciones y de garantías penales

De acuerdo al artículo 84 inciso primero de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son competentes para conocer y resolver sobre las infracciones a las normas contenidas en la citada Ley, en primera instancia, el Juez de Contravenciones

de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación, el Juez de lo Penal de la respectiva jurisdicción.

En el ámbito judicial se ha creado a partir del año 2013 las Unidades Judiciales que son integradas por varios jueces con competencias múltiples; de tal forma que ha ido desapareciendo los juzgados con jueces unipersonales, como eran los juzgados penales y juzgados de tránsito; es así que, mediante Resolución No. 132-2013, el Consejo de la Judicatura como órgano administrativo y de control disciplinario de la Función Judicial, crea la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Guaranda, integrada por jueces y juezas nombrados por el Pleno del Consejo de la Judicatura, estableciendo competencia para conocer y resolver en materia penal, de contravenciones, tránsito y constitucional, conforme las disposiciones previstas en el Código Orgánico de la Función Judicial y demás leyes conexas; por lo tanto, el trámite judicial para ejercer los derechos de los consumidores está sujeta a lo señalado en la ley y en la mencionada Resolución, en lo que respecta al cantón Guaranda.

En lo que respecta al recurso de apelación de la sentencia dictada por el juez competente de la Unidad Judicial Penal del cantón Guaranda, se tiene que, por sorteo de ley, le toca conocer y resolver el recurso de apelación a otro juez de la misma Unidad Judicial Penal del cantón Guaranda.

5.1. Trámite judicial

Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), las infracciones previstas en la ley, se juzgan en primera instancia ante los Juzgados de Contravenciones, el proceso se inicia mediante denuncia o acusación particular, es importante tomar en cuenta que también puede iniciarse a solicitud del Defensor del Pueblo. (**Art. 84 LODC., 2000**).

Propuesta la denuncia y una vez citado el acusado. El Juez señalará día y hora para la audiencia oral de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación. Dicha audiencia iniciará con la contestación del acusado. A esta audiencia concurrirán las partes con todas las pruebas de las que se crean asistidos, previniéndoles que se procederá en rebeldía.

Se dispondrá que las partes presenten sus pruebas, luego de lo cual se dictará sentencia en la misma audiencia, de ser posible, caso contrario se lo hará dentro del plazo perentorio de tres días. Si el consumidor anexa a su denuncia el informe emitido por la Defensoría del Pueblo, se considerará su contenido de conformidad a lo dispuesto en la presente Ley. (**Art. 84 LODC., 2000**).

Según el artículo 85 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece que el juez puede suspender la audiencia si considera necesario contar con peritajes para el establecimiento de los hechos, y conceder el plazo de hasta quince días para la presentación de los mismos, al vencimiento del cual, previo señalamiento de día y hora, se reanuda la audiencia y se procederá en la forma en que se indica en el artículo anterior.

Si el peritaje o informe técnico, a criterio del juez, tuviere que practicarse en el exterior, el plazo antes señalado podrá extenderse hasta por treinta días.

La sentencia que dicte el Juez de contravenciones, es susceptible de recurso de apelación dentro del término de tres días, contados a partir de la notificación con el fallo. La sentencia que dicta el juez de lo penal, causa ejecutoria, es decir respecto de la decisión judicial no podrá plantearse ningún otro recurso de impugnación y ésta debe ser ejecutada. (**Art. 86 LODC., 2000**).

Debiendo aclarar que el Código Orgánico Integral Penal, establece en sus artículos 641 y 642 un procedimiento expedito para conocer, tramitar y resolver las contravenciones penales; por lo tanto, el legislador debe revisar la LODC y adecuarla conforme las nuevas normativas jurídicas vigentes a fin de garantizar un solo procedimiento para juzgar dichas las infracciones y garantizar el derecho a la seguridad jurídica.

6. Ejercicio de los derechos del consumidor

La nueva Constitución del Ecuador, fue aprobada por el pueblo ecuatoriano en referéndum el 28 de septiembre del 2008, proclamada oficialmente el 15 de octubre del mismo año, y finalmente publicada en el Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre del 2008.

La referida Constitución vigente, establece que. "El Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia", (**Art. 1 CRE., 2008**), por lo que la actuación de servidoras y servidores de la justicia debe responder a los principios y disposiciones constitucionales como una garantía de los derechos, limitación del poder estatal y la realización de la justicia.

El anhelo de todas y todos los ecuatorianos de una justicia al alcance de cualquier persona y colectividad, sin distinciones ni discriminación de ningún tipo, efectiva y eficiente, participativa, transparente; y, garante de los derechos, responde a lo que mandan los artículos 11.2, 66.4, 177 y 181 de la Constitución vigente, al diseño sistemático de una Administración de Justicia que permita que las juezas y jueces, fiscales y defensoras o defensores, y demás servidores judiciales se dediquen únicamente al ejercicio de las competencias técnicas que le son propias; de tal forma que las labores administrativas, financieras y el régimen disciplinario le corresponde al Consejo de la Judicatura.

Es indispensable que este nuevo diseño transformador rompa las barreras, sociales, económicas, culturales y de todo tipo que hagan imposible el acceso a la justicia, efectiva, imparcial y expedita para la defensa de los derechos de toda persona o colectividad, de acuerdo a lo que establecen los artículos 75 y 76 de la Constitución vigente.

Es deber primordial del Estado garantizar el goce efectivo de los derechos constitucionales y desarrollar progresivamente el contenido de los derechos a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3.1, 11.8, 84 y 85 de la Norma Suprema vigente.

Las normas constitucionales mencionadas, a su vez, incorporan los estándares internacionales de derechos humanos y de la Administración de Justicia, determinados especialmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, entre otras.

De lo expuesto, se establece que, con la vigencia de la Constitución de la República del Ecuador, se implementa un nuevo sistema constitucional de Derechos y Justicia, que permite construir una nueva forma de convivencia ciudadana, y garantiza el efectivo goce de los derechos establecidos en la Carta Magna y en los instrumentos internacionales, los mismos que son plenamente justiciables.

Los derechos reconocidos por la Constitución de la República del Ecuador y los establecidos en los tratados internacionales de Derechos Humanos, se pueden ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades deben garantizar su cumplimiento. **(Art. 11 CRE., 2008).**

Todas las personas por mandato constitucional somos iguales y gozamos de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie puede ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. **(Art. 11 numeral 2 CRE., 2008).**

En todo caso es deber del Estado “adoptar medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”. **(Art. 11.2 CRE., 2008).**

Por mandato de la Norma Suprema, “los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos son de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte”. **(Art. 11.3 CRE., 2008).**

Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales ninguna persona puede exigir condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley; por lo tanto, los derechos son plenamente justiciables. **(Art. 11.3 CRE., 2008).**

Por ningún motivo puede alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento. Ninguna norma jurídica puede restringir un derecho o garantía constitucional; por ende, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deben aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia. (**Art. 11.3 CRE., 2008**).

Por mandato constitucional, todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes, de igual jerarquía: y, no excluyentes (Art. 11.6 CRE., 2008); por lo tanto, el contenido de los derechos reconocidos en la Constitución e instrumentos internacionales de Derechos Humanos, se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. (**Art. 11.8 CRE., 2008**).

Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos (**Art. 11.8 CRE., 2008**), constituyéndose en el más alto deber del Estado el respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, están obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos. El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas. (**Art. 11.9 CRE., 2008**).

7. La educación del consumidor como derecho fundamental

La educación del consumidor como derecho fundamental hace algunos años, era difundida principalmente por los medios masivos de comunicación, pero esta realidad ha cambiado drásticamente debido al avance tecnológico que ha puesto a disposición del consumidor nuevas herramientas como lo es el Internet, medio de comunicación a través del cual se debería llegar eficazmente a la generalidad de consumidores.

Sin embargo, pese al desarrollo de la tecnología, poco se ha hecho por utilizar esta herramienta como medio para educar al consumidor sobre sus derechos y obligaciones fomentando el consumo responsable, siendo más bien los proveedores, quienes han aprovechado estas innovaciones para dar a conocer mediante la publicidad agresiva de bienes y servicios que ofertan y esperan sean demandados en el mercado.

Aun cuando el art. 89 de la (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor), expresa textualmente:

"Planes de Estudio. - El Ministerio de Educación y Cultura incluirá, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor: con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos".

La educación del consumidor privilegiará las siguientes áreas:

1. El conocimiento de los derechos y obligaciones;
2. Promover la capacidad para elegir con mayor libertad y eficacia entre los bienes y servicios que ofrece el mercado;
3. Planificar y satisfacer mejor sus necesidades; y,
4. Evitar riesgos derivados de un uso inadecuado de bienes y servicios.

Por disposición legal del art. 89 de la misma ley, la Defensoría de Pueblo, también tiene la obligación de difundir los derechos y obligaciones del consumidor, para lo cual está facultada para celebrar los convenios que sean necesarios con los medios de comunicación, facultad que ha sido poco ejecutada.

En nuestro país en los distintos niveles de educación podemos notar que no se ha creado una asignatura específica dedicada a la educación del consumidor, por cuanto se presenta un problema, y es que los docentes no se encuentran capacitados sobre este tema, y peor aún existen profesionales especialistas en derechos del consumidor, razón por la cual si bien, se han desarrollado programas para educar al consumidor, estos han sido muy generales, breves e insuficientes, así por ejemplo los realizados por el INEN, se han basado en la calidad y condiciones que deben cumplir ciertos productos para

que puedan ser comercializados, mas no sobre los derechos que tiene el consumidor como tal cuando acude al mercado para adquirir un bien o contratar un servicio.

Es fundamental para garantizar el pleno ejercicio efectivo de los derechos del consumidor adoptar como objetivo primordial la educación permanente del consumidor, a fin formar mejores compradores críticos, que exijan el cumplimiento de sus derechos y consuman responsablemente, con la plena convicción de estar realizando una elección adecuada, asumiendo las responsabilidades que esto implica, perfeccionando a su vez los mercados fortaleciendo el consumo responsable, la economía y el desarrollo productivo del Estado.

8. Cultura de reclamo del consumidor

La exigibilidad de los derechos de los consumidores, presentan una serie de dificultades referentes a la actitud que adoptan los consumidores al momento de reclamar o presentar una queja, cuando han adquirido un bien o servicio que resulto defectuoso o no cumple con sus expectativas.

A pesar de los avances que se han dado en estos últimos años, la situación que aún se constata es la escasa exigencia del cumplimiento y respecto de los derechos del consumidor, a quienes están obligados de prestar bienes y servicios de calidad. Actitud que está asociada a los siguientes factores:

Debilidad económica. - Por lo general los consumidores no cuentan con los recursos económicos, y el poder que poseen los proveedores, para defender sus intereses ante las autoridades administrativas o judiciales, que implican costos.

Escaso Tiempo. - El consumidor o usuario no cuenta con el tiempo para soportar un conflicto en contra de un proveedor, más aún tomando en cuenta la realidad de nuestro sistema de administración de justicia, considerada como costosa y lenta.

Debilidad Psicológica. - El consumidor acude a los mercados para satisfacer una necesidad, y muchas veces la existencia de un solo proveedor, le obligan a aceptar lo que este ofrece pues no tiene otra opción.

Debilidad cognoscente. - Este uno de los factores más importantes por cuanto cómo puede el consumidor exigir el respeto de sus derechos cuando ni siquiera los conoce e ignora sobre los mecanismos e instrumentos que puede utilizar cuando sus derechos han sido transgredidos.

El conformismo del ciudadano frente a los abusos por parte de los proveedores y a la prestación de servicios deficientes, ocasiona la falta de respeto a los derechos constitucionales del consumidor.

En el Ecuador la cultura del consumidor no está marcada por la cultura de respeto a sus derechos, aceptando lo que el proveedor imponga sin reclamar, legalizando indirectamente su actuación abusiva. Las investigaciones realizadas demuestran que la falta de ejercicio de los derechos del consumidor, se debe principalmente a la ignorancia, en la medida que desconocen sus derechos y obligaciones, a la creencia de que reclamar no sirve de nada y que las autoridades no le darán la debida atención y solución oportuna, y por los costos que se invertirán tanto en dinero como en tiempo. Motivos principales por los cuales los consumidores deciden no hacer nada frente a los atropellos de los proveedores.

2.3. HIPÓTESIS

"Los consumidores de la ciudad de Guaranda que conocen de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tienen mayor oportunidad de efectivizar sus derechos que aquellos que desconocen".

2.4. VARIABLES

Variable Independiente

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Variable Dependiente

- Derechos del consumidor

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO INVESTIGATIVO

3.1. **Ámbito de estudio**

Área del Conocimiento: Ciencias Sociales y Derecho

Sub-Área del Conocimiento: Derecho

Línea: Ciencias del Derecho, Saberes Jurídicos.

El Proyecto de Titulación abarca el estudio jurídico y doctrinario sobre los derechos de los consumidores previstos en la Constitución de la República del Ecuador y el desarrollo de los mismos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y normas conexas.

3.2. **Tipo de investigación**

Es una investigación de tipo aplicada, por cuanto se aplicó encuestas a un estrato de la población de consumidores de la ciudad de Guaranda, recabó información sobre el conocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y del ejercicio de sus derechos como usuario o consumidor.

3.3. **Nivel de investigación**

La Investigación fue de campo y se fundamenta en un proceso de estudio ordenado y realizado en el mismo lugar donde ocurrieron los hechos, los fenómenos o acontecimientos, a fin de buscar y descubrir causas y efectos, que motivaron esos hechos, fenómenos o acontecimientos. Siendo la finalidad principal conocer la naturaleza de los hechos, las posibles aplicaciones y proponer soluciones posibles.

Fue un estudio *correlacional*, que consiste en ver la relación entre la variable independiente: La efectiva aplicación de un modelo de educación legal y difusión de derechos del consumidor que efectivice el ejercicio de sus derechos.

3.4. Método de investigación

Se aplicó el **Método Científico**, que es: "*la suma de procedimientos lógicos para la investigación de las causas y de los fines del Derecho, para el conocimiento e interpretación de sus fuentes, para la estructura de sus textos positivos y técnicos y para su enseñanza y difusión.*" (Ossorio, M, 2000, pág. 620). Este método, fue utilizado en el Capítulo II que comprende el desarrollo de los temas y subtemas del marco teórico, abarca los contenidos doctrinarios y jurídicos recabados sobre los derechos de los consumidores.

Método Analítico. - Permitió realizar un análisis sobre el conocimiento de los derechos del consumidor y el ejercicio de sus derechos ante el abuso o vulneración de los mismos; partiendo de lo complejo hacia la vulneración de derechos del consumidor, a fin de establecer las verdaderas causas por las cuales se produce y para explicar las mismas. Este método fue utilizado en el Capítulo IV que guarda relación con la presentación de resultados obtenidos de la investigación de campo (encuestas), y su respectiva interpretación y análisis.

Método Sintético. - Permitió unir el contenido académico sobre los derechos reproductivos en el ámbito laboral "*por partes separadas para facilitar su comprensión sobre el asunto que se estudia o analiza*". (Leiva, Francisco, pág. 14).

Método utilizado en el Capítulo I que describe de manera global el problema a investigar y la posible solución al mismo, teniendo como base la hipótesis que encierra por partes separadas una variable independiente (causa) y una variable dependiente (efecto), que facilita su comprensión sobre el tema del Proyecto de Titulación.

Método Inductivo. - Permitió ir de hechos particulares para llegar a la formación de leyes generales relativas a los hechos observados. "*La inducción en términos generales, parte de hechos particulares para llegar a la formación de leyes generales relativas a los hechos observados.*" (Cabanelas, Guillermo, 2008, pág. 255). Método utilizado en la investigación de campo, que permitió recabar información de un grupo poblacional sobre el conocimiento de los derechos del consumidor, a fin de establecer en términos generales el ejercicio de sus derechos.

Método Deductivo. - Permitió partir de una teoría general para explicar hechos o fenómenos particulares, esto es, sobre la efectividad de los derechos de consumidor ante el desconocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. "En términos más simples, la deducción consiste en partir de una teoría general para explicar hechos o fenómenos particulares." (Cabanellas, Guillermo, 2008, págs. 255, 256). Este método fue utilizado en el Capítulo IV que tiene que ver con la presentación de resultados y la aplicación de un modelo de capacitación sobre los derechos del consumidor y los mecanismos jurídicos de protección.

Método Exegético. - Se utilizó en el Capítulo II del Marco Teórico, mediante un procedimiento de exposición, enseñanza, construcción científica o aplicación práctica en el estudio de los textos positivos, cuya interpretación y sistematización de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en relación al conocimiento de la misma para la efectividad de los derechos.

3.5. Diseño de investigación

- **Descriptivo.** - Me permitió analizar como es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes; es decir se da a conocer como se debe aplicar la normativa legal sobre los derechos del consumidor y ejercer sus derechos.
- **Asociación de Variables.** - Porque me permitió establecer como se relacionan o vinculan las variables (independiente y dependiente) entre sí. Se estableció que, los consumidores que conocen de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor tienen mayor oportunidad de efectivizar sus derechos que aquellos que desconocen.
- **Explicativo.** - Porque está dirigido a encontrar las causas que provocan determinados fenómenos o procesos; esto es, los vacíos jurídicos o la insuficiente normativa legal o las causas por las cuales no permite la efectividad del ejercicio de los derechos del consumidor.

3.6. Población, muestra

La población. - A la que se dirige la presente investigación está constituida por trescientos (300), consumidores del cantón Guaranda, Provincia Bolívar.

Muestra. - Fue aleatoria y estratificada para la recolección de información de los involucrados en la problemática motivo de la investigación. Para la población de los consumidores, por tratarse de una importante cantidad, (300), se aplicará la siguiente fórmula estadística para extraer una muestra.

$$n = \frac{N}{(e)^2 (N-1) + 1}$$

Dónde:
n= Muestra
N= Población
E = error máximo admisible (10%)

$$n = \frac{300}{(0.1)^2 (300-1) + 1}$$

$$n = \frac{300}{(0.0025) (299) + 1}$$

$$n = \frac{300}{0,75 + 1}$$

$$n = \frac{300}{1.75}$$

$$n = 171$$

De lo expuesto, se efectuó las encuestas a la siguiente población:

Tabla No. 2

ESTRATO SOCIAL

| POBLACIÓN | MUESTRA | INSTRUMENTO |
|------------------|----------------|--------------------|
| Consumidores | 171 | Encuesta |
| TOTAL | 171 | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el desarrollo del Proyecto de Titulación, fue:

Encuesta. - Se utilizó esta técnica con el objeto de investigar, conocer y recabar información válida y confiable de los consumidores en el cantón Guaranda, mediante un cuestionario de preguntas dirigidas a cada muestra representativa, a fin de averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

El instrumento utilizado para el desarrollo del Proyecto de Titulación, fue:

Cuestionario. - Se utilizó este instrumento porque tienen la capacidad de medir las variables e indicadores que tienen que ver sobre el conocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para la efectividad del ejercicio de sus derechos en la ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar.

3.8. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de la información se aplica la encuesta a través del cuestionario

3.9. Técnicas de procedimiento, análisis e interpretación de datos

Se utilizó como técnica la Estadística Descriptiva, específicamente en la elaboración de tablas o cuadros estadísticos, con respecto de cada uno de los ítems previamente establecidos en el cuestionario; y, la elaboración de representaciones gráficas de las tablas elaboradas para objetivizar los resultados *cuantitativos* que encontramos en las tablas, para lo cual se utilizó los programas Word y Excel.

En el presente proyecto de titulación realicé una investigación de tipo descriptiva hermenéutica, porque se concreta en el estudio de la normativa constitucional y legal sobre los derechos del consumidor, y como ha generado confusiones, controversias y conflicto legal en la administración de justicia.

Se establece una investigación bibliográfica de diseño de campo no experimental, descriptiva, la misma que me proporcionó datos reales en la recopilación de información, obtenida a través del método científico deductivo - inductivo, que me permitirá abordar principios desconocidos partiendo de conocimientos generales hacia conocimientos particulares de mi objeto de estudio; y, el método científico analítico – sintético, que me permitió realizar un análisis de los resultados obtenidos y una interpretación de los mismos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

a) Encuesta aplicada a la población: Consumidores

1.- ¿Ha realizado usted compras en la ciudad de Guaranda?

TABLA N° 1.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 171 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 1.



REALIZADO POR: Nestor Alfredo Balseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 100% de los consumidores encuestados contestan que si han realizado compras en la Ciudad de Guaranda.

2.- ¿Ha realizado algún tipo de reclamo por productos dañados o engañosos?

TABLA N° 2.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 21 | 12% |
| NO | 150 | 88% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 2.



REALIZADO POR: Nestor Alfredo Balseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 88% de los consumidores encuestados contestan que no han realizado un reclamo por productos dañados o engañosos que han decidido no volver a comprar en ese local, pero no han reclamado.

3.- ¿Sabe ante quien debe realizar el reclamo por productos dañados o engañosos?

TABLA N° 3.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 50 | 29% |
| NO | 121 | 71% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 3.



REALIZADO POR. Nestor Alfredo Balseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 71% de los consumidores encuestados contestan que no saben ante quien deben realizar un reclamo de productos dañados o engañosos.

4.- ¿Conoce usted el procedimiento que debe realizarse para reclamar?

TABLA N° 4.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 70 | 41% |
| NO | 101 | 59% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 4.



REALIZADO POR: Nestor Alfredo Barlseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

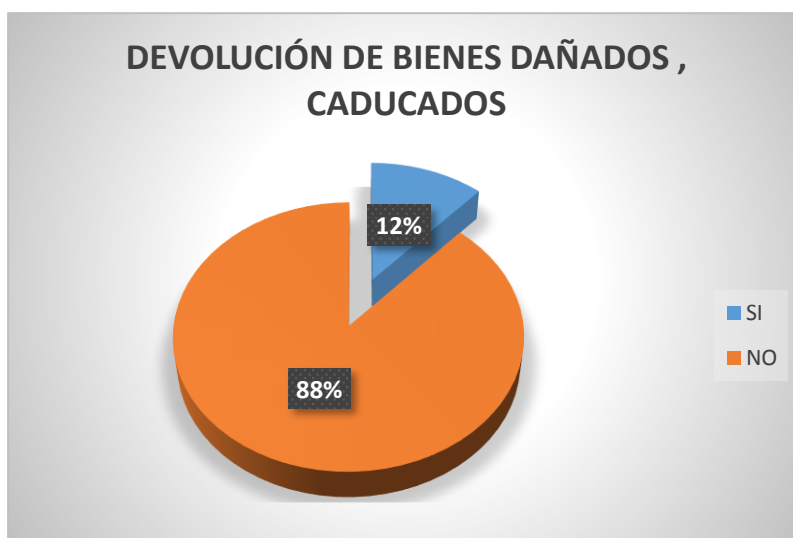
El 59% de los consumidores encuestados contestan que no conocen el procedimiento para reclamar por productos dañados.

5.- ¿Usted ha devuelto o cambiado bienes dañados o caducados?

TABLA N° 5.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 20 | 12% |
| NO | 151 | 88% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 5.



REALIZADO POR: NestorAlfredo Balseca Ruiz

FUENTE: Consumidores

FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 88% de los consumidores encuestados contestan que no han devuelto los productos dañados o engañosos solo ya no han vuelto adquirir ningún producto en ese local comercial.

6.- ¿Sabe usted, ¿cuáles son sus derechos como compradores?

TABLA N° 6

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 10 | 6% |
| NO | 161 | 88% |
| TOTAL | 171 | 94% |

GRÁFICO N° 6



REALIZADO POR: Nestor Alfredo Balseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 94% de los consumidores encuestados contestan no conocen los Derechos que tienen como compradores que por eso no han acudido a reclamos.

7.- ¿Ha presentado alguna denuncia en los juzgados por la mala calidad los productos o servicio?

TABLA N ° 7.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 171 | 100% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 7.



REALIZADO POR. Nestor Alfredo Balseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 100% de los consumidores encuestados contestan que no han realizado a ningún tipo de denuncias en los juzgados.

8 ¿Ha presentado alguna queja por productos dañados o engañosos en la Defensoría del Pueblo de Bolívar?

TABLA N° 8.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 50 | 29% |
| NO | 121 | 71% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 8.



REALIZADO POR. Nestor Alfredo Balseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 71% de los consumidores encuestados contestan no han presentado ninguna queja por productos dañados o engañosos en la Defensoría del Pueblo.

9.- ¿Usted ha leído la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

TABLA N° 9.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 5 | 41% |
| NO | 166 | 59% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 9.



REALIZADO POR. Nestor Alfredo Balseca Ruiz

FUENTE: Consumidores

FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 97% de los consumidores encuestados contestan que no han leído la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

10.- ¿Es necesario conocer los derechos del consumidor para efectivizar los mismos?

TABLA N° 10.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| SI | 171 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 171 | 100% |

GRÁFICO N° 10.



REALIZADO POR: Nestor Alfredo Balseca Ruiz
FUENTE: Consumidores
FECHA: 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El 100% de los consumidores encuestados contestan que si es necesario conocer los Derechos del Consumidor para que no sean vulnerados cuando se adquiera productos dañados o engañosos y también conocer el trámite a seguir en caso que se necesite poner denuncias o quejas.

3.1. Beneficiarios

Beneficiarios Directos

Con el desarrollo del proyecto de investigación serán beneficiadas los consumidores y usuarios de la ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar que participan directamente en las actividades del proyecto, por lo tanto, se benefician con su realización.

Beneficiarios Indirectos

Comerciantes y Servidores públicos y privados que prestan servicios o realizan el comercio en la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar.

3.2. Impacto de la investigación

Social: Se trata de un problema social porque en la relación comercial se producen conflictos para reconocer los derechos del consumidor, dado el desconocimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Jurídico: El problema tiene que ver con la deficiente normativa jurídica prevista en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en cuanto se refiere a la potestad de los Defensores del Pueblo o sus delegados provinciales para sancionar administrativamente la vulneración de derechos del consumidor.

3.3. Transferencia de Resultados

La Defensoría del Pueblo, cuenta con una Delegación en esta ciudad de Guaranda, con jurisdicción provincial, es decir abarca toda la Provincia Bolívar, y entre sus funciones se establece recibir quejas de los consumidores y realizar una investigación sobre la vulneración de la ley, mediante un procedimiento administrativo, cuyo informe sirve como antecedente para que el Juez de Contravenciones conozca, trámite y sancione al infractor; y, por otro lado, tiene el deber de garantizar el derecho a la información del consumidor para que tenga conocimiento de los mismos y puede ejercer de manera efectiva sus derechos ante las autoridades competentes

Por lo expuesto, se establece un **PLAN DE DIFUSIÓN DE DERECHOS** a ser aplicado por parte de la Delegación Provincial de la Defensoría Pública en Bolívar, para garantizar los derechos de los consumidores.

La Constitución de la República del Ecuador, en el Capítulo Séptimo del Título IV, señala:

"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación-, (Constitución de la República del Ecuador, 2008.- Art. 227).

Ejercicio de los Derechos

Los derechos se pueden ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades deben garantizar su cumplimiento.

El Estado debe garantizar la tutela efectiva de los derechos e intereses de las personas y de la naturaleza, en igualdad de condiciones. Nadie puede ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIII, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce el ejercicio de los derechos; por lo tanto, la ley debe sancionar toda forma de discriminación. Además, todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.

Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos son de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte,

Por mandato constitucional para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigen condiciones o requisitos que no estén establecidos en la

Constitución o la ley. Además, los derechos son plenamente justiciables. No puede alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento. Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.

Proyecto de Modelo de Capacitación sobre los derechos del consumidor

Título:

“DIFUSIÓN DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES”.

La transferencia de resultados obtenidos de la investigación realizada, conlleva a desarrollar un modelo de difusión de derechos del consumidor, que pueda ser aplicado por la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Bolívar.

El Modelo de difusión de derechos va a permitir que las relaciones comerciales entre comprador y vendedor se produzcan en términos de respeto y para que los consumidores ejerzan plenamente sus derechos.

Institución beneficiada: Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo.

Ubicación: calles Sucre y Johnson City de la ciudad de Guaranda.

Beneficiarios: Consumidores del cantón Guaranda.

Equipo Técnico responsable: Abogado Especialista de Usuarios y Consumidores.

Autor: Néstor Alfredo Balseca Ruiz.

Fecha de elaboración: febrero del 2018.

PLAN DE DIFUSIÓN DE DERECHOS

OBJETIVO GENERAL

- Ejecutar un proceso de difusión de derechos de los consumidores para garantizar la Efectivización de sus derechos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fundamentar teóricamente los derechos del consumidor para dar a conocer a la población de consumidores del cantón Guaranda.
- Promover la participación de los consumidores en la difusión de sus derechos.
- Impulsar la cultura del reclamo en los consumidores y usuarios para que exijan sus derechos constitucionales y legales, ante la violación de sus derechos

NIVELES

BASICO: Dirigidos a compradores y usuarios de bienes y servicios

MEDIO Y AVANZADO: Dirigidos a los abogados en libre ejercicio profesional

MODALIDADES

CAPACITACIÓN FORMAL

- Charlas

CAPACITACIÓN INFORMAL

- Reuniones de concientización y coordinación de trabajo

CAPACITACIÓN INDIVIDUALIZADA

Para la formación de técnicos y promotores locales en las diferentes áreas encargados de la promoción y ejecución del plan de educación y difusión de derechos de los consumidores, implementar programas de cooperación e intercambios con otras instituciones y organismos gubernamentales y no gubernamentales.

CAPACITACIÓN LEGAL

Se ha planteado como una visión y objetivo garantizar los derechos de los consumidores a fin de que ejerzan una debida aplicación de la norma legal que regula sus derechos; para lo cual, se deberá contar con personal capacitado o con egresados de la Carrera de Derecho, de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Estatal de Bolívar; mediante convenios interinstitucionales.

METODOLOGÍA

La capacitación debe basarse en los métodos y técnicas participativas, y la aplicación del método dialéctico e interactivo que se base en la principios de tesis, antítesis y síntesis, que en el término popular la denominamos: Ver, Juzgar y Actuar, que permite al participante, partir de los hechos concretos de su realidad (Ver), buscar las causas y consecuencias (Juzgar), de esa manera entender e interpretar su realidad y asumir compromisos y convertirse en un agente de desarrollo (Actuar) tendientes a mejorar su situación laboral.

PRINCIPIOS DE ENSEÑANZA:

- Compartir los conocimientos adquiridos con los demás participantes y con la comunidad.

MATERIAL DE APOYO

- Apuntes jurídicos
- Diapositivas

RESULTADOS ESPERADOS

El Proyecto permitirá una auténtica participación de la población: Consumidores del cantón Guaranda, y de esta forma fomentar la participación social en temas de interés colectivo. Además, se pretende mejorar la imagen de la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Bolívar, creando a través de este mecanismo, un servicio de calidad y calidades al servicio de la ciudadanía para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias de servicios y bienes.

Para la realización de este proyecto se realizó encuestas sobre el grado de conocimiento que tienen los consumidores de bienes y productos en la ciudad de Guaranda, sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; con el objeto de crear un modelo de difusión de derechos del consumidor.

RESULTADOS OBTENIDOS

1. Difusión de los derechos del consumidor
2. Participación del personal de la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Bolívar.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| N° | CONTENIDOS | ESTRACTO |
|----|--|------------------------------------|
| 1 | Nociones generales de los derechos del consumidor (a) | Consumidores de bienes y servicios |
| 2 | Derechos constitucionales del consumidor | Consumidores de bienes y servicios |
| 3 | Derechos del consumidor desarrollados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor | Consumidores de bienes y servicios |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
| 4 | Trámite administrativo para ejercer el derecho del consumidor | Consumidores de bienes y servicios |
| 5 | Trámite judicial para ejercer los derechos del consumidor | Consumidores de bienes y servicios |
| 6 | Atribuciones y facultades de la Defensoría del Pueblo. | Consumidores de bienes y servicios |

CONCLUSIONES

- La mayoría de los consumidores de bienes y servicios encuestados, desconocen sus derechos y obligaciones, no saben que la Constitución de la República del Ecuador, ampara y protege los derechos y, que no es necesario que estén previstos en la ley para hacer valer sus derechos fundamentales.
- La mayoría de los usuarios y consumidores desconocen sobre los procedimientos administrativo y judicial que están contemplados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para garantizar la efectividad de sus derechos.
- El procedimiento administrativo que debe ser aplicado por Defensoría del Pueblo, está previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; así como procedimiento judicial que debe aplicarse por parte de los Jueces de Contravenciones, donde el informe motivado del Defensor del Pueblo, no es vinculante para el juzgador, quien valora de acuerdo a la sana crítica.
- Los consumidores y/o usuarios necesitan capacitarse sobre sus derechos y sobre el procedimiento que debe seguirse ante las autoridades administrativas y/o judiciales a fin de hagan valer sus derechos.
- La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en sus artículos 84 al 87, un procedimiento especial para el juzgamiento de infracciones a las normas contenidas en la citada ley; y, el Art. 642 del Código Orgánico Integral Penal, establece un procedimiento expedito para juzgar las contravenciones penales; cuerpos legales que deben ser revisados por el legislador a fin de garantizar el derecho al debido proceso, la seguridad jurídica y la tutela efectiva.
- La Defensoría del Pueblo y las Delegaciones Provinciales no cuentan con un departamento de comunicación y difusión de derechos; ni direccionan a los usuarios y consumidores ante la autoridad competente para hacer valer sus derechos, muchas veces no saben a dónde acudir y dejan que se vulneren sus derechos al no iniciar ningún trámite judicial.

RECOMENDACIONES

- El Defensor del Pueblo debe emitir Informe Motivado cuando no hay acuerdo entre las partes y solicitar de oficio al juez competente se inicie un procedimiento jurisdiccional, de conformidad con lo dispuesto en el Art.84 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; donde el Juez de Contravenciones valore su informe bajo las reglas de la sana crítica.
- Se recomienda que los trámites se realicen directamente en los Juzgados de Contravenciones para que exista celeridad en el procedimiento.
- Se recomienda difundir los derechos de los consumidores.
- Tanto los usuarios como los consumidores deben ser capacitados para que de esta manera no pierdan sus recursos físicos como económicos en recibir una justicia eficaz y pronta para evitar la vulneración de sus derechos.
- Se deben realizar controles permanentes a proveedores para verificar se encuentren cumpliendo las normas que dicta la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor como las que tengan que ver con la naturaleza de su bien o servicio que se encuentra en el mercado.
- La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), y la Ley Orgánica de la Defensoría Pública (2001), fueron expedidas antes de la vigencia de la Constitución de la República del Ecuador (2008); siendo necesario que dichos cuerpos legales sean adecuados a la normativa vigente en la Constitución y demás normas conexas vigentes, a fin de garantizar el principio de seguridad jurídica.
- Establecer mecanismos que posibiliten que los usuarios y consumidores, puedan tener acceso a la justicia y recibir una respuesta o asistencia oportuna, respetando el principio de la celeridad procesal.

BIBLIOGRAFÍA

- Aimone, Gibson, E. (2001). - *Derecho de Protección al Consumidor*. Revista Chilena de Derechos Privado. N° 17.
- Acosta Estévez, José B., (1995). - *Tutela procesal de los consumidores*. Bosch, Barcelona.
- Araujo Morales, Cristian. (2005). *Derechos del consumidor*. Buenos Aires: La Roca.
- Benjamín, Antonio H. V., (1994). - *Derechos del consumidor, en defensa de los consumidores de productos y servicios*. La Rocca, Buenos Aires.
- Botero Cardona, Martín Eduardo, (2009). - *El Sistema Procesal Penal Acusatorio – El Justo Proceso*. Estructura y Funcionamiento. Ara Editores.
- Cabanellas, Guillermo. (2008). - *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Buenos Aires – Argentina. Editorial Heliasta. Tomo III.
- Diguit. León M., (1999). - *Servicio Público*. Paris. Saint.
- Farina, Juan M., (2004). - *Defensa del Consumidor y del usuario*. Tercera Edición. Editorial Astrea. Buenos Aires.
- Fernández Gimeno, José Pascual y Tamayo Carmona, Juan Antonio, (2002). - *Derecho de consumo*”. Capítulo, Protección de los intereses económicos y sociales. Valencia.
- Jellinek, G. (1943). - *Teoría del Estado*. Buenos Aires. Albatros
- Huet Pedro, D. (2007). *Derecho de Consumo*. Valencia: Culzoni.
- Gozaini, Oswaldo Alfredo (2005). - *Protección procesal del usuario y consumidor*. Editores Rubinzal – Culzoni. Buenos Aires. Argentina.
- Leiva, Francisco. (s.f). - *Nociones de Metodología de Investigación Científica*.

Ovalle Favela, José (2001). - *Derechos del consumidor*. UNAM. Cámara de Diputados LVLL Legislatura. México.

Ossorio, M. (2000). - *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Buenos Aires, Argentina. Ed. Heliasta. Edición 27.

LEGISGRAFÍA

Constitución de la República del Ecuador (2008). - Registro Oficial. Ecuador, de fecha 20 de octubre del 2008

Constitución Política del Ecuador (1998). - Registro Oficial. Ecuador.

Código Orgánico Integral Penal (2014). - Registro Oficial. Ecuador

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000). - Registro Oficial No. 116. Ecuador, de 10 de Julio del 2000.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (1997). - Registro Oficial No. 7, de 20 de febrero de 1997.

Reglamento Orgánico Funcional de la Defensoría Pueblo (2009). - Registro Oficial No. 74, de 25 de noviembre del 2009.

WEBGRAFIA

<https://es.scrib.com/documento/267178040/Mod-1-Introducción a los derechos del consumidor>.

ANEXOS

ANEXO N° 1

a) Formato de encuesta.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO

ENCUESTA APLICADA A UN ESTRATO DE LA POBLACIÓN:
CONSUMIDORES Y/O USUARIOS EN LA CIUDAD DE
GUARANDA.

Instrucciones: Marque con una x la respuesta que considere correcta, recuerde que es anónima; y, tiene por objeto establecer si usted tiene conocimiento sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CUESTIONARIO

1.- ¿Ha realizado usted compras en la ciudad de Guaranda?

SI ()

NO ()

2.- ¿Ha realizado algún tipo de reclamo por productos dañados o engañosos?

SI ()

NO ()

3.- ¿Sabe ante quién debe realizar el reclamo por productos dañados o engañosos?

SI ()

NO ()

4.- ¿Conoce usted el procedimiento que debe realizar para reclamos?

SI ()

NO ()

5.- ¿Usted ha devuelto o cambiado bienes dañados o caducados?

SI ()

NO ()

6.- ¿Sabe usted, cuáles son sus derechos como comprador?

SI ()

NO ()

7.- ¿Ha presentado alguna denuncia en los juzgados por mala calidad de productos o servicio?

SI ()

NO ()

8.- ¿Ha presentado alguna queja por productos dañados o engañosos en la Defensoría del Pueblo de Bolívar?

SI ()

NO ()

9.- ¿Usted ha leído la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor?

SI ()

NO ()

10.- ¿Es necesario conocer los derechos del consumidor para efectivizar los mismos?

SI ()

NO ()